



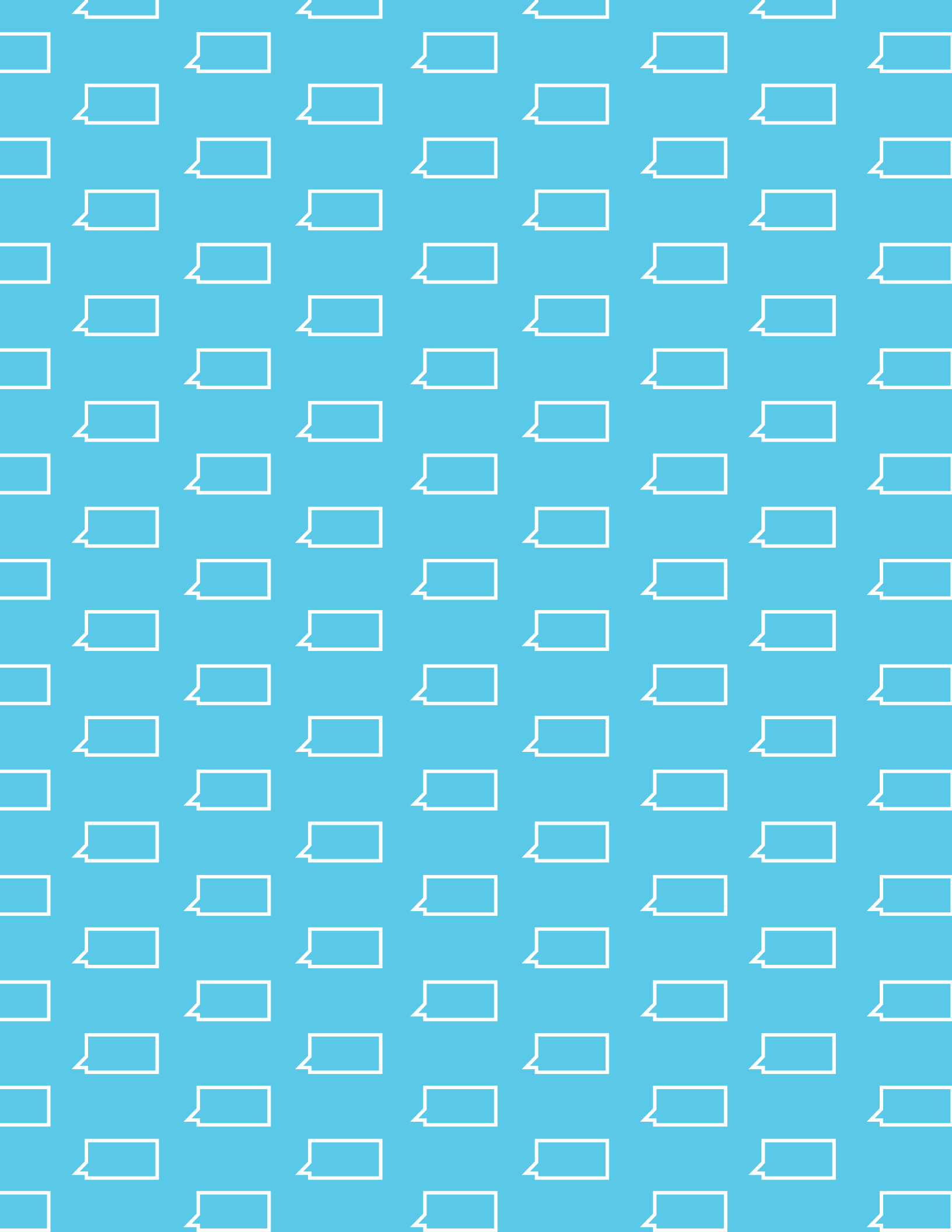
CHILE LO
HACEMOS
TODOS

CENTRO DE
ESTUDIOS
MINEDUC

**HAY PALABRAS
QUE MATAN**

CIBERACOSO: una revisión internacional y nacional de estudios y programas

Centro de Estudios MINEDUC - Octubre 2018





CHILE LO
HACEMOS
TODOS

CENTRO DE
ESTUDIOS
MINEDUC

**HAY PALABRAS
QUE MATAN**

CIBERACOSO: una revisión internacional y nacional de estudios y programas

Centro de Estudios MINEDUC - Octubre 2018

CONTENIDO

1

Introducción

P5

2

**Estudios
internacionales
y nacionales**

P7

3 **Programas
exitosos
internacionales
y nacionales**

P13

3.1. **Programas internacionales**

P13

3.2. **Programas e iniciativas
Nacionales**

P20

3.2.1. **Ciberacoso en el marco
del Sistema Nacional de
Aseguramiento de la Calidad**

P20

3.2.2. **Programas desarrollados en Chile**

P23

3.2.3. **Campañas comunicacionales y
talleres**

P26

4

**Evaluación de
programas**

P29

5

Conclusiones

P30

Referencias

P32

Anexos

P33

Introducción

En los últimos años, el desarrollo de internet, y de la tecnología en general, ha transformado la manera en que las personas están conectadas y se comunican entre sí. El surgimiento de nuevas plataformas y redes sociales, además de una serie de dispositivos electrónicos que permiten su acceso a estas prácticamente en cualquier momento, ha dado lugar al desarrollo de un nuevo tipo de acoso: el ciberacoso.

El ciberacoso constituye, en la actualidad, un importante problema asociado con graves consecuencias físicas, mentales y sociales entre los niños y jóvenes y que afecta directamente su rendimiento académico (Cross et al., 2016; Campbell & Baumann, 2018). Diversos estudios constatan que su ocurrencia se asocia con el desajuste social y psicológico, aislamiento, baja autoestima, depresión, ansiedad, ausentismo escolar, bajo rendimiento académico y suicidio, entre otros (Herrera-López et al., 2018; Sourander et al., 2016; Kowalski & Limber, 2013).

Muchos jóvenes se han visto inmersos en situaciones de ciberacoso, tanto a nivel de perpetración como victimización, en el último tiempo. En nuestro país, y de acuerdo a un estudio elaborado por Ipsos¹ el año 2018, un 8% de los padres tiene un hijo que ha experimentado ciberacoso, mientras que un 31% declara que un niño cercano a ellos lo ha sufrido. Por otro lado, y de acuerdo a datos de la Superintendencia de Educación, las denuncias por ciberacoso han experimentado un alza del 64% entre

2017 y 2018, pasando de 104 denuncias en el período enero – julio de 2017 a 170 denuncias para el mismo período del año 2018.

Debido a esto, un creciente cuerpo de literatura ha comenzado a documentar la prevalencia, los predictores y los resultados de este comportamiento (Kowalski et al., 2014), donde los investigadores intentan comprender cuándo y bajo qué condiciones se produce el ciberacoso (Savage & Tokunaga, 2017).

A pesar de esta cantidad significativa de atención, tanto por parte de la comunidad académica, como de la sociedad en general, sigue existiendo mucha confusión acerca de las definiciones conceptuales y operacionales del ciberacoso (Patchin & Hinduja, 2015). Esto puede deberse a que definir el ciberacoso puede no ser tan claro como la definición del acoso tradicional, por las dificultades en los criterios de repetición y desequilibrio de poder² (Slonje et al., 2013).

El ciberacoso, dado que está bien documentado que ocurre junto con las formas tradicionales de acoso (Gradinger et al., 2015), se define desde el mismo marco del acoso tradicional y se entiende como la intimidación o agresión intencional y continua, infligida a través de medios electrónicos como computadores, teléfonos móviles, internet y otros dispositivos electrónicos (Patchin & Hinduja, 2015), resultando un desbalance de poder entre el agresor y la víctima (Herrera-López et al., 2018). En general, el ciberacoso y

1. Para más detalles, ver <https://www.ipsos.com/es-cl/cyberbullying-en-chile-y-el-mundo>.

2. La repetición en el ciberacoso no es tan directa, ya que un acto de ciberacoso puede provocar un efecto de "bola de nieve" fuera del control del agresor (por ejemplo, una imagen que se envía por internet y es distribuida después por otras personas), haciendo que un acto único sea repetido muchas veces por otros y experimentado por la víctima. Por su parte, los desequilibrios de poder identificados para el acoso tradicional (debilidad física y/o psicológica, mayor número o popularidad/rechazo en el contexto de pares) no son tan claras en el ciberacoso, ya que no son necesarias para cometerlo, y surgen otras fuentes de desequilibrio como la habilidad con las TICs y el anonimato (Slonje et al., 2013).

el acoso tradicional parecen tener impactos negativos similares. Sin embargo, algunas características del ciberacoso, especialmente el anonimato, la falta de un refugio seguro y la vergüenza debido a la potencialidad de una mayor audiencia, pueden hacer que el impacto del ciberacoso sea especialmente fuerte para algunos jóvenes y en algunas circunstancias (Slonje et al., 2013).

Así, el ciberacoso³ puede incluir enviar, publicar o compartir contenido negativo, perjudicial, falso, o cruel sobre otra persona, provocándole, además de los efectos negativos descritos anteriormente, sentimientos de ira, humillación, susto o vergüenza (Slonje et al., 2013).

Por este motivo, a nivel internacional y en Chile, este fenómeno resulta de creciente preocupación para los padres, comunidades escolares y para distintas instituciones gubernamentales relacionadas a educación, justicia, salud, desarrollo social, entre otros, lo que da cuenta de la multidimensionalidad de este problema. El efecto que el ciberacoso tiene sobre el rendimiento académico obliga a mirar con más atención los distintos

aspectos de la convivencia estudiantil, tanto en el entorno educacional como social, pues ser acosador virtual o sufrir ciberacoso aumentan la probabilidad de tener problemas de comportamiento y rendimiento académico (Bradshaw et al., 2008), así como lo hacen el abuso de los maestros, el abandono de los padres, la disfunción familiar o la convivencia en entornos de pobreza (Hong et al., 2018), pudiendo afectar, en definitiva, la satisfacción con la vida y el apoyo comunitario entre los adolescentes (Varela et al., 2018).

Es así que el presente documento tiene como objetivo entregar una breve revisión de estudios e investigaciones relacionadas con el ciberacoso, así como de programas e iniciativas de prevención e intervención del ciberacoso, a nivel internacional y en Chile, respondiendo la pregunta de qué se sabe hasta el momento sobre este tema, y qué acciones actualmente están siendo practicadas en el mundo, y en particular en Chile, para afrontar esta nueva modalidad de acoso.

Muchos jóvenes se han visto inmersos en situaciones de ciberacoso, tanto a nivel de perpetración como victimización, en el último tiempo. **En nuestro país, un 8% de los padres tiene un hijo que ha experimentado ciberacoso**, mientras que un 31% declara que un niño cercano a ellos lo ha sufrido.

3. Otros términos para ciberacoso son "cyberbullying", "acoso cibernético", "acoso electrónico", "e-acoso", "network mobbing", "acoso móvil", "acoso en línea", "acoso digital", o "acoso por internet".

Estudios internacionales y nacionales

A nivel internacional, existe una variada y creciente literatura relacionada al ciberacoso, en la cual pueden distinguirse dos grandes temas: los factores asociados al ciberacoso y su prevalencia, y la evaluación de programas o iniciativas para la prevención y/o intervención en el ciberacoso.

Respecto a los factores asociados al ciberacoso y su prevalencia, hay múltiples estudios que analizan este tema, buscando correlaciones entre el ciberacoso, tanto su perpetración como su victimización, y diversas variables de interés, como características de los niños y jóvenes, de su familia y entorno, entre otras. Así, tenemos el trabajo de Hong et al. (2018) donde se exploran correlaciones indirectas y directas de victimización por ciberacoso en contextos individuales, en una muestra nacional representativa de jóvenes surcoreanos. A nivel individual se encontró que las variables sexo masculino y depresión se relacionan positivamente con la victimización directa por ciberacoso. Asimismo, el abandono de los padres se relacionó con la victimización indirecta por ciberacoso y ésta unida a la disfunción familiar, se asoció con la victimización directa.

El estudio de Chen et al. (2016) analiza factores predictivos de la perpetración y victimización por ciberacoso mediante un meta-análisis. Sus resultados revelaron que el uso riesgoso de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), la desconexión moral, la depresión, las normas sociales y el acoso tradicional fueron los principales predictores de la perpetración del ciberacoso, mientras que el uso riesgoso de TIC y la victimización del acoso tradicional fueron los principales contribuyentes de la victimización

por ciberacoso. Estos resultados son consistentes con lo encontrado por Kowalski et al. (2014), quienes señalan que una de las asociaciones más fuertes con la perpetración del ciberacoso fueron las creencias normativas sobre la agresión y la desconexión moral, y las asociaciones más fuertes con la victimización por ciberacoso fueron el estrés y la ideación suicida. No obstante, este último trabajo señala limitaciones relacionadas con la causalidad o la direccionalidad de estas asociaciones.

Otro estudio, de Kowalski y Limber (2013), examina la relación entre las experiencias de niños y adolescentes con ciberacoso y acoso tradicional, y la salud psicológica y física y el rendimiento académico de estos. Aplicando encuestas anónimas a estudiantes de Pennsylvania, de los grados 6 a 12, encuentran que aquellos participantes en los grupos de acosadores/víctimas (y particularmente el grupo de ciberacoso/víctima) tuvieron los más altos puntajes negativos en la mayoría de las medidas de salud psicológica y física y rendimiento académico. Esto sugiere que parece haber una superposición sustancial, aunque no perfecta, entre la participación en acoso tradicional y ciberacoso. Además, las correlaciones físicas, psicológicas y académicas de los dos tipos de acoso se parecían entre sí.

Por otro lado, el trabajo de Lee et al. (2018) estudia la asociación entre el acoso tradicional y el ciberacoso y múltiples formas de uso de sustancias (cigarros, consumo de alcohol, marihuana). Utilizando una muestra de estudiantes de sexto a décimo grado en Estados Unidos, se encontró que, en el caso del

ciberacoso, el hecho de ser solo un acosador y un acosador / víctima aumentó los incidentes de todo tipo de uso de sustancias, mientras que el hecho de ser solo una víctima se correlacionó con el consumo de cigarrillos y alcohol. Además, los resultados indicaron que hubo algunos efectos de interacción de la supervisión de los padres y los amigos delincuentes en el vínculo entre el acoso tradicional y el uso de sustancias.

Por último, cabe mencionar el estudio de Herrera-López et al. (2018), que identifica y analiza la producción bibliográfica referida al estudio del acoso tradicional y el ciberacoso en Latinoamérica, y observa los datos de prevalencia global de los fenómenos en los países de la región. Se encuentra que predominan los estudios que abordan el acoso tradicional y son escasos los que tratan el ciberacoso. Además, la mayoría de los estudios son de prevalencia, encontrándose pocos que presenten una creación/validación de instrumentos de medida del ciberacoso y una evaluación de las intervenciones o iniciativas. Así, numerosos estudios reportan prevalencias de acoso tradicional entre 20% y 30%, mientras que para ciberacoso se reconocen valores entre 2.5% y 42.5%, los cuales son cercanos a los reportados para Europa y Estados Unidos, sugiriendo una reducción en la brecha tecnológica entre Latinoamérica y los países desarrollados.

Respecto a la evaluación de programas, diversos estudios dan cuenta de los efectos de los programas de intervención del ciberacoso, ya sea por medio de experimentos aleatorios controlados, diseños cuasi-experimentales u otras aproximaciones metodológicas, son efectivos para reducir tanto su perpetración como la victimización. En efecto, indican que los programas contra el ciberacoso pueden reducir su perpetración en aproximadamente un 10% - 15%, y la victimización por

ciberacoso en aproximadamente un 14% (Gaffney et al., 2018). Algunos de estos estudios se discutirán con más detalle en la sección 4.

Considerando lo anterior, es importante destacar que algunos estudios señalan que la literatura, en general, carece de un enfoque teórico, y proponen la teoría general de la agresión para contribuir a una mejor comprensión teórica de la confluencia de insumos que intervienen en la toma de decisiones que involucran la perpetración de ciberacoso (Savage & Tokunaga, 2017; Kowalski et al., 2014).

En Chile, el ciberacoso ha ido tomando mayor protagonismo conociéndose cada vez más casos de estudiantes en edad escolar víctimas de este tipo de violencia. Si bien la literatura en nuestro país sobre este tema es incipiente, lo que es consistente con la tendencia a nivel latinoamericano (Herrera-López et al., 2018), los estudios nacionales entregan información relevante no sólo sobre frecuencia y hábitos de uso de aparatos digitales, sino también de prácticas de intercambio de información íntima, percepción de conflicto por parte de los estudiantes y datos sobre la magnitud de la exposición a violencias en niños, niñas y adolescentes.

Así, un primer estudio que destaca es el trabajo de Varela et al. (2018), el que constituye el estudio más reciente sobre ciberacoso en el país, y cuyo objetivo es analizar la asociación entre la victimización de acoso tradicional y ciberacoso entre pares, con la satisfacción con la vida y el apoyo comunitario entre los adolescentes. Utilizando una muestra de estudiantes de 1° a 4° medio de establecimientos públicos y privados, en diferentes comunas de Chile, y mediante análisis de regresión lineal, encuentran una relación negativa entre el acoso

...los programas contra el ciberacoso pueden reducir su perpetración en aproximadamente un 10% - 15%, y la victimización por ciberacoso en aproximadamente un 14% .

(Gaffney et al., 2018)

4. Caracterización de la muestra: 59,5% particular subvencionado; 21,5% particular pagado; 19% municipal; hombres 42,7%; mujeres 57,3%; distribución de los establecimientos por región: 1,2% Antofagasta; 1,2% Coquimbo; 51% Metropolitana; 13% Valparaíso; 24% Bío Bío; 8,4% Araucanía; 1,2% Los Lagos.

tradicional y el ciberacoso, y el apoyo de la comunidad a través de la satisfacción con la vida. La victimización entre pares puede tener consecuencias negativas para los jóvenes a nivel personal en sus evaluaciones de la satisfacción con la vida, lo que puede aumentar al sentir menos apoyo de la comunidad, resultando perjudicial para el desarrollo saludable y la calidad de vida de los adolescentes.

Por otro lado, la Encuesta Nacional de uso de tecnologías en escolares⁴, realizada por TrenDigital de la Facultad de Comunicaciones de la Universidad Católica el año 2016 para el proyecto Fondecyt "Cyberbullying en Chile: Cómo los escolares utilizan las tecnologías de comunicación para relacionarse y sociabilizar con sus pares" que se aplicó a 10.933 estudiantes entre séptimo básico y cuarto medio de 84 establecimientos, sobre diez temas asociados al uso de tecnologías en su vida cotidiana⁵, reveló que:

- Cerca del 60% de los estudiantes reconoce manejar las tecnologías desde antes de los 10 años.
- 79,1% utiliza dispositivos tecnológicos en su propia habitación.
- 95,3% de los jóvenes entre 7° básico y 4° medio dice tener un teléfono móvil.
- 46,4% declara que un amigo conoce la contraseña del celular propio.
- Respecto al uso del celular en el colegio: 40,2% sólo lo revisa cuando le permiten hacerlo, mientras

que el 28,5% lo revisa constantemente, aunque sea sin permiso.

- En cuanto a dependencia a las tecnologías (% de respuestas no excluyentes):
 - 76,4% usa el celular mientras esperan a alguien o se mueven de un lugar a otro.
 - 65% duerme con el celular al lado de la cama.
 - 61,9% se ha desvelado por quedarse en el computador o el celular.
 - 59,3% se incomoda cuando se acaba la batería del celular.
- 79,1% de los estudiantes forman parte del grupo de WhatsApp del curso. 65% declara que le ayuda a tenerse más confianza, y 61% menciona que ayuda a mejorar el rendimiento académico. Por otra parte, 44,1% considera que es molesto porque se habla constantemente.
- Sobre otros usos⁶ de internet: 27,5% usa internet para conocer gente y 22,9% para buscar preguntas que les da vergüenza hacer en persona.
 - 98,2% de los estudiantes declara tener una cuenta en alguna red social. Sobre la información que tiene:
 - 78,5% cuenta con una foto propia.
 - 61,6% cuenta con la fecha de nacimiento.
 - 56,6% con la ciudad o región donde vive.
 - 51,2% con el colegio.

4. Caracterización de la muestra: 59,5% particular subvencionado; 21,5% particular pagado; 19% municipal; hombres 42,7%; mujeres 57,3%; distribución de los establecimientos por región: 1,2% Antofagasta; 1,2% Coquimbo; 51% Metropolitana; 13% Valparaíso; 24% Bío Bío; 8,4% Araucanía; 1,2% Los Lagos.

5. Los temas abarcados fueron: a) Uso de dispositivos y tecnologías (uso de dispositivos y tecnologías en general; uso de redes sociales; y sobre video juegos); b) Relaciones sociales (la familia y el hogar; el colegio y los profesores; las amistades, felicidad y socialización); c) Conflictos asociados a las tecnologías (imágenes íntimas y sexting; conflictos online y cara a cara; víctimas y agresores en cyberbullying).

6. Considerando el porcentaje agregado ('a veces' + 'frecuentemente' + 'siempre').

- Sobre el uso de tecnologías en el colegio:
 - 76,3% declara que en el colegio se restringe el uso del teléfono.
 - 73,7% declara que en el colegio enseña a usar internet para estudiar o hacer trabajos.
 - 72,1% menciona que en el colegio enseña sobre los peligros que existen en internet y redes sociales.
- De acuerdo con la forma de estudiar para el colegio (% respuestas a veces + frecuentemente + siempre):
 - 87,2% busca información en internet.
 - 86,9% estudia leyendo cuadernos o apuntes.
 - 58,8% estudia conectado con un grupo de WhatsApp.
- Correlaciones en uso de TICS y rendimiento académico: aquellos que estudian de apuntes o en libros obtuvieron un mejor promedio de notas en su último semestre que aquellos que estudian con material que se busca en internet.
- 60,3% de los estudiantes ha conocido algún amigo online. Por su parte, 39,7% ha conocido a más de 10 amigos por dicho medio.
- Sobre sexting y envío de material íntimo:
 - 31,4% ha recibido material (fotos, mensajes o videos) con contenido sexual.
 - 12,4% ha enviado material (fotos, mensajes o videos) con contenido sexual.
 - 43,2% ha visto imágenes privadas ajenas que se filtran.
- Respecto al origen de los conflictos (% respuestas a veces + frecuentemente + siempre):
 - 62% comenta que es debido a un comentario que se malinterpretó dentro de las redes sociales.
 - 61% porque alguien reaccionó mal ante una broma dentro de las redes sociales.
 - 56% porque no se atrevían a discutir en persona.
- 34% de los estudiantes declara que ha sido molestado online u offline durante este último año.
- 36,8% de los estudiantes declara que ha molestado online u offline durante este último año:
 - La principal razón de ello es porque estaban aburridos, ya sea cuando molestaron en persona (cerca del 40%), o cuando molestaron en redes sociales (más del 40%).
 - Más del 30% cree que la otra persona se lo tomó con humor (más del 40% cuando molestaron en persona).
- 48,6% cree que el ciberacoso tiene el mismo efecto que el bullying tradicional, mientras que el 40,4% cree que tiene más efecto que el bullying tradicional.
- Sobre el 80% de los estudiantes defendería cuando atacan a un amigo en la sala o colegio, y dicha cifra disminuye a poco más del 50% cuando es en redes sociales o internet; por otra parte, un poco más del 40% defendería a alguien en la sala o colegio cuando al que están atacando le cae mal y en el caso que fuera en redes sociales o internet, dicha cifra es menor al 30%.
- 76,1%⁷ de los estudiantes les afectaría que lo dejen

98,2% de los estudiantes declara **tener una cuenta en alguna red social.**

7. Considerando el porcentaje agregado ('más o menos' + 'bastante' + 'mucho').

Un 14% de niños usuarios de internet **reconocen haber tratado ofensivamente o de manera desagradable a alguna persona** en el último año.

en ridículo frente a todo el colegio. Al 74,9% que suban una foto o información privada suya en redes sociales. Y al 69,1% de los estudiantes les afectaría que suban un video ridiculizándolos a redes sociales.

sufrido una victimización digital. Según sexo, el 80% de las mujeres lo declara y el 57% de los hombres.

Otra encuesta relevante corresponde a la "Primera Encuesta Nacional de Polivictimización en niños, niñas y adolescentes" del 2017⁸, la cual fue aplicada a 19.867 estudiantes entre séptimo básico y tercero medio de 699 establecimientos con el objetivo de determinar la magnitud de la exposición a violencias en niños, niñas y adolescentes, junto con sus niveles de polivictimización⁹, a nivel nacional y regional.

En este estudio se considera victimización digital a estas dos situaciones:

- Molestia, acoso o rumores por internet
- Acoso sexual por internet

Dentro de los principales hallazgos de esta encuesta se encuentran:

- El 20% de los estudiantes presenta una situación de victimización en el último año. Por sexo, el 27% de las mujeres presenta una situación de victimización digital y el 14% de los hombres. La edad con mayor victimización digital es a los 15 años.
- En los estudiantes polivictimizados (es decir que han sido víctimas de más de 9 situaciones de victimización en el último año), el 69% declara haber

Por otro parte, está el estudio Kids Online Chile, en el cual Chile su suma en su cuarta etapa con el proyecto "Implementación de estudio de usos, oportunidades y riesgos en el uso de TIC por parte de niños, niñas y adolescentes en Chile", liderado por la PUCV, con financiamiento del Mineduc en convenio con UNESCO-Santiago. El objetivo del proyecto consiste en obtener información rigurosa de usos, oportunidades y riesgos de internet por niños/as y adolescentes chilenos, a través de la adaptación de la encuesta desarrollada por la red EU Kids Online. Se adaptaron cuestionarios al contexto chileno, validaron y aplicaron a una muestra de 1.000 hogares de las 15 regiones del país. El uso de internet para trabajos y tareas, actividad dentro del ámbito educacional, llega al 93%. Por otra parte, otras actividades que parecen tener una presencia importante, como aprender algo nuevo, que alcanzan un 77% y ver videos o tutoriales, un 91%, no necesariamente se vinculan a actividades de la educación formal. En cuanto a los riesgos, es posible destacar los siguientes aspectos:

- Los usos relacionados con compartir información personal, clasificados como potencialmente riesgosos, tienen una frecuencia relativamente baja. Un 14% de niños, niñas y adolescentes en Chile ha enviado alguna vez una foto personal a una persona que no conoce, un 26% ha enviado alguna vez información personal a alguien

8. Las siguientes versiones se realizarán el 2021 y el 2025.

9. Se consideran 32 victimizaciones en torno a 6 dimensiones: a) Delitos comunes; b) Maltrato o negligencia por cuidadores; c) Por parte de pares (amigos, hermanos, etc.); d) De carácter sexual; e) Entornos violentos; f) Digitales o a través de internet.

- que no conoce, mientras un 47% ha agregado desconocidos a contactos en redes sociales y un 59% ha buscado nuevos amigos en internet.
- Un 85% declara no haber personificado o fingido ser personas que no son.
 - Un 59% reporta que nunca ha tenido una experiencia en Internet que le haya hecho sentir mal.
 - Un 20% reporta haber sido tratado de manera ofensiva o desagradable por otras personas. Estas experiencias son en un 58% de los casos en persona (sin excluir otras formas), un 28% a través de una red social, un 25% a través de mensajería, un 13% a través de un juego online.
 - Un 14% de niños usuarios de internet reconocen haber tratado ofensivamente o de manera desagradable a alguna persona en el último año. El 76% de estas interacciones ha sido cara a cara, el 19% a través de una red social, 18% mensajería y 11% a través de mensajes con telefonía celular.
 - Un 29% de niños, niñas y adolescentes declaran haber visto imágenes de personas desnudas o teniendo sexo. Dentro de este grupo, un 77% ha visto estas imágenes a través de internet¹⁰.
 - El 19% de los niños usuarios de internet han tenido contacto online con alguna persona que no conocían cara a cara.

- Respecto a acceder a páginas entendidas como riesgosas, el 39% ha visto en el último año imágenes violentas, el 31% ha visitado páginas que hablan o comparten información sobre el uso de drogas, el 27% ha visto mensajes discriminatorios, el 20% ha visto páginas con recomendaciones para alcanzar la delgadez extrema, el 19% ha visitado páginas que contienen formas de dañarse o herirse físicamente a sí mismo y un 15% sobre formas de cometer suicidio¹¹.

Un último estudio que también entregó información relevante, aunque menos reciente, fue llevado a cabo por VTR¹² sobre Bullying, Ciberbullying y violencia escolar (2010), con el apoyo de Critería Research, Centro de Estudios Evolutivos e Intervención del Niño de la Universidad del Desarrollo y el Ministerio de Educación. En el estudio participaron 1.365 estudiantes de séptimo básico y cuarto medio de la Región Metropolitana. La investigación reveló que la violencia escolar es un fenómeno transversal a los distintos tipos de colegio, géneros y edades. El carácter público del ciberacoso tiene el potencial de afectar el entorno social de un niño/a y puede llegar a provocar un profundo daño en su integridad psicológica. El estudio indicó que los estudiantes chilenos perciben que ante el acoso escolar tienden a asumir un rol de testigo- pasivo y que desconocen las motivaciones de los agresores.

Respecto a acceder a páginas entendidas como riesgosas... **el 19% ha visitado páginas que contienen formas de dañarse o herirse físicamente a sí mismo y un 15% sobre formas de cometer suicidio.**

10. La forma en que se responde afirmativamente a haber visto este tipo de imágenes en televisión (40%), da una idea de lo que tal vez están entendiendo niños y niñas por imágenes de personas desnudas o teniendo sexo. No necesariamente se están refiriendo al consumo de pornografía, sino de programación para adultos, como las telenovelas nocturnas, que tiene una carga erótica como parte de la trama.

11. Vale comentar que este estudio tiene el sesgo de preguntar por el acceso a un contenido a través de páginas web, que en la actualidad parece ser un formato poco utilizado, comparado con las plataformas de redes sociales.

12. Estudio sobre Bullying, Ciberbullying y violencia escolar. Para más información, revisa: <https://vtr.com/empresa/pdf/ESTUDIO.pdf>

Programas exitosos internacionales y nacionales

3.1.

Programas internacionales

A continuación, se describen los principales programas e iniciativas llevados a cabo en Europa y Estados Unidos relacionados con la prevención e intervención del ciberacoso, que destacan por su trayectoria y alcance.

A.KiVa-Finlandia

Entre los programas internacionales que abordan la problemática del Cyberbullying, se encuentra el **programa antibullying KiVa**¹³ (acrónimo de Kiusaamista Vastaa en finés y que se traduce “contra el acoso escolar”), financiado por el Ministerio de Educación y Cultura de Finlandia, el cual fue desarrollado y dirigido por docentes e investigadores de la Universidad de Turku, quienes estudian y generan evidencia científica sobre el fenómeno del acoso o bullying¹⁴. El marco teórico sobre el cual se sustenta el programa se basa en un enfoque de rol participante, donde el acoso es considerado un fenómeno grupal (Campbell & Bauman, 2018), teniendo tres grandes focos o ámbitos de acción: la prevención, la intervención, y la supervisión de las situaciones de bullying cuando se presenten en la escuela y de los cambios que se van produciendo en

ella. Lo anterior genera información y datos anuales en cada escuela, lo que permite evaluar la implementación y los resultados del programa.

Los objetivos del programa se desarrollan a nivel de la escuela, de la clase y a nivel del estudiante. A nivel de escuela, ofrece al personal escolar información básica sobre el acoso y las formas de abordarlo, junto con buscar el compromiso de éstos respecto al tema. A nivel de la clase, busca influir a los estudiantes para que, en lugar de aceptar silenciosamente el acoso o alentar a los acosadores, apoyen a la víctima, rechazando las prácticas abusivas. A nivel de los estudiantes, se busca abordar los casos graves de acoso de una manera directa, efectuando un seguimiento a los casos que se presenten.

Cabe señalar que este programa consiste en acciones universales y permanentes en las escuelas, que están dirigidas a todos los estudiantes, junto con acciones específicas cuando se detectan casos agudos de intimidación. Las acciones universales, dirigidas a todos los estudiantes y enfocadas a la prevención, comprenden lecciones para los alumnos y juegos en línea. Las acciones específicas se aplican cuando se producen casos de acoso y, por tanto, están dirigidas a los niños y adolescentes que han participado en el acoso, tanto como perpetradores o como víctimas, así como a sus compañeros de clase.

KiVa cuenta con tres Módulos. El primero está diseñado para niños de entre los 6 y 9 años, el segundo para niños de entre 10 y 12 años y el tercero está dirigido a adolescentes

13. Ver detalles en <http://www.kivaprogram.net/>

14. El programa KiVa, no hace la diferenciación entre el Cyberbullying y el acoso entendido de manera más tradicional.

de entre 13 y 16 años. Además, el programa incluye material para profesores, alumnos y padres, así como un manual del docente, juegos en línea, encuestas para el personal y los alumnos, posters, chalecos y una guía para padres.

Metodológicamente, el programa se implementa mediante de 10 lecciones y trabajos realizados durante el año académico¹⁵. Se ejecutan lecciones una o dos veces al mes, las que constan de discusiones sobre el acoso escolar y el respeto hacia los demás. Se habla sobre cómo trabajar en grupo y se realizan distintos ejercicios y trabajos grupales. Esto se complementa con un videojuego, al cual también es posible acceder desde el hogar, que simula un establecimiento en que los estudiantes ponen en práctica medidas contra el acoso escolar y reciben comentarios sobre sus acciones. El programa contiene, además, materiales para reuniones en la escuela y veladas informativas con los padres. Por otra parte, en los establecimientos, se implementa la figura de vigilantes, estudiantes quienes en los recreos usan chalecos de material reflectante para aumentar su visibilidad y recordarles a los alumnos que su tarea es ser responsables de la seguridad de todos.

En cuanto al impacto del programa KiVa, numerosos estudios han demostrado que el acoso y la victimización han disminuido en Finlandia desde su creación. En particular, entre 2007 y 2009, se efectuó una evaluación mediante un experimento aleatorio controlado, en el que participaron aproximadamente 30.000 estudiantes desde primero básico a primero medio, junto con sus maestros. Después de nueve meses, el programa redujo significativamente la victimización y el acoso, lo que concuerda con los datos recopilados y analizados por el equipo de investigación de KiVa, pertenecientes al Instituto Nacional de Salud y Bienestar de Finlandia que muestran que el bullying y la victimización han disminuido en el país desde la implementación del programa.

B. MARC, Estados Unidos

En el contexto estadounidense, existe el Centro de Reducción de la Agresión de Massachusetts (MARC, por sus siglas en inglés)¹⁶ perteneciente a la Universidad Estatal de Bridgewater. Este centro ofrece investigación y recursos gratuitos y de bajo costo sobre bullying y ciberacoso para establecimientos educacionales, familias y profesionales de Estados Unidos o de otros países. Ofrece material de uso curricular, capacitaciones y presentaciones apropiadas para niños; ejecuta capacitación a educadores y profesionales relacionados con la educación y realiza presentaciones y entrega recursos a padres y familias.

Institucionalmente, MARC define una doble misión: primero, ejecutar programas gratuitos o de bajo costo, de alta calidad y basados en investigaciones, para establecimientos con estudiantes desde Kinder a Educación Media; y segundo, el entrenamiento supervisado de estudiantes universitarios interesados en seguir carreras en consejería, psicología y educación, permitiéndoles generar experiencia y preparación en sus futuras carreras en temas relacionado a ciberacoso o de bullying en general.

La atención se centra en comprender y prevenir los problemas sociales entre los niños, con un énfasis particular en la intimidación, el acoso cibernético y las comunicaciones digitales. Es así que, en el año 2017, MARC prestó sus servicios a 405 escuelas de Estados Unidos, logrando dar cobertura a alrededor de 200.000 niños. Sumado a lo anterior, MARC proporciona capacitación a departamentos de policía sobre bullying y ciberacoso, así como el desarrollo de habilidades forenses informáticas.

Entre los servicios y programas que MARC ofrece para estudiantes se encuentran:

En cuanto al impacto del programa KiVa, numerosos estudios han demostrado que **el acoso y la victimización han disminuido** en Finlandia desde su creación.

15. Más detalles en <https://madrid.fi/wp-content/uploads/2015/04/Educacio%cc%81n-en-Finlandia-KIVA.pdf>

16. Más detalles en <https://www.marccenter.org/>

- Currículos basados en investigación para los distintos niveles escolares desde kínder a 5° básico, para segundo ciclo básico y educación media .
- La ejecución de diferentes tipos de asambleas dentro de la escuela.
- La realización de talleres de capacitación de liderazgo estudiantil.
- Concursos y eventos juveniles para estudiantes desde 3° básico a 4° medio.

Entre los servicios y programas que MARC ofrece a los padres se encuentran:

- Presentaciones sobre temas solicitados por los padres en las escuelas, bibliotecas públicas o grupos comunitarios.
- Se entrega información práctica y accesible para padres, por lo cual las presentaciones tienden a centrarse en ayudar a los niños frente a la intimidación y el ciberacoso y/o en el uso que hacen de las redes sociales y la tecnología digital.

Entre los servicios y programas que MARC ofrece a educadores y profesionales relacionados con la educación se encuentran:

- Capacitación en el servicio en prevención del hostigamiento y ciberacoso para educadores.
- Educación apropiada para la intimidación y ciberacoso dentro de la escuela para estudiantes.

- Capacitación consultiva para educadores
- Currículum de intimidación y acoso cibernético
- Currículo Asesor de la Escuela Intermedia
- Currículum de ciber habilidades para la enseñanza media
- Guía de evaluación de necesidades en línea
- Servicios de encuestas en línea para padres, profesores y estudiantes
- Lista de intimidación y hostigamiento cibernético para médicos y profesionales

C. StopBullying-Estados Unidos

En Estados Unidos existe el programa StopBullying¹⁸, siendo una iniciativa del gobierno para prevenir el bullying y el ciberacoso, cuya misión es brindar información de diferentes agencias gubernamentales sobre qué es el acoso, qué es el ciberacoso, y quiénes corren riesgo de padecerlo y cómo se puede prevenir y responder al acoso.

Es una iniciativa interinstitucional que pone a disposición del público, por medio de su sitio web, información respecto al bullying y ciberacoso de instituciones de educación, justicia y salud, entre las que se cuenta el Departamento de Educación, el Departamento Justicia y el Departamento de Salud y Servicios Humanos, a través de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades, la Administración de Recursos y

17. Detalles en <https://www.marccenter.org/student-curricula-programs>

18. <https://espanol.stopbullying.gov/>

Servicios de Salud y la Administración de Servicios de Salud Mental y Abuso de Drogas.

A nivel federal, StopBullying trabaja con el comité directivo de los "Socios Federales para la Prevención del Acoso", una iniciativa dirigida por el Departamento de Educación y el Departamento de Salud y Servicios Humanos, cuyas labores coordinar políticas, investigación y comunicaciones relacionadas con el acoso. Entre los socios federales se encuentran representantes de los Departamentos de Agricultura, Defensa, Educación, Salud y Servicios Humanos, Interior y Justicia, además de la Comisión Federal de Comercio y la Iniciativa de la Casa Blanca sobre estadounidenses de origen asiático y de las islas del Pacífico.

D. ViSC-Austria

Para el caso de Austria, se cuenta con el programa ViSC (Viennese Social Competence Training) cuyo objetivo principal es reducir el comportamiento agresivo y la intimidación y fomentar las competencias sociales e interculturales en las escuelas. Se entiende como un programa de prevención diseñado para estudiantes de entre 11 y 15 años. El programa utiliza una perspectiva sistémica y la implementación inicial del programa que dura un año escolar. Durante el primer semestre, el programa cubre medidas de intervención y prevención en la escuela, y los docentes son el principal grupo objetivo, mientras que las medidas preventivas a nivel de curso se presentan a los docentes durante el segundo semestre, cuando los grupos objetivo son profesores y estudiantes.

La metodología de trabajo de este programa consiste en un modelo de capacitación en cascada, buscando la transferencia sostenible de conocimientos entre la investigación y la práctica, donde expertos en la temática capacitan a los capacitadores de ViSC, los que a su vez capacitan a los docentes, y estos últimos a sus

estudiantes. Los entrenadores de ViSC son reclutados por el Ministerio de Educación de Austria a través de invitaciones enviadas a los rectores de las universidades pedagógicas y a los directores de las escuelas de psicología escolar en Austria. La capacitación a los docentes se desarrolla en dos sesiones en la escuela, orientadas a reconocer el acoso escolar, cómo abordar los casos de acoso agudo y cómo implementar medidas de prevención a nivel escolar. Estas capacitaciones se centran en:

- Definir y reconocer el problema en términos de comprender la violencia, la agresión y el acoso escolar a través de una discusión dirigida por el entrenador de ViSC, introduciendo la perspectiva científica a través de la definición general de violencia por la Organización Mundial de la Salud. El objetivo es discutir cómo detectar la intimidación y cómo diferenciarla de la agresión reactiva, el rechazo, la timidez o la soledad voluntaria. Estas discusiones generalmente revelan que no siempre es fácil detectar la intimidación y que es muy útil que los docentes trabajen juntos para obtener la información necesaria.
- Abordar los casos de acoso agudo, entendiendo la importancia para la intervención y para la prevención que los docentes sigan un procedimiento común para abordar los casos de acoso agudo. En dichos casos, los docentes hablan con el estudiante victimizado, en seguida con los estudiantes que acosan, señalando claramente que este comportamiento es incorrecto y que debe detenerse de inmediato. Estas conversaciones deben ser firmes pero respetuosas, del mismo modo que se informa a los padres. Para lo anterior, los docentes reciben un manual detallado que incluye ejemplos de oraciones sobre cómo llevar a cabo estas conversaciones.

Para el caso de Austria, se cuenta con el programa **ViSC** (Viennese Social Competence Training) cuyo objetivo principal es **reducir el comportamiento agresivo y la intimidación y fomentar las competencias sociales e interculturales en las escuelas.**

"Media Héroes" tenía como objetivo **promover la alfabetización mediática y prevenir el acoso cibernético**. Fue uno de los primeros programas dirigido específicamente al ciberacoso, basado en la teoría y evaluado empíricamente.

- Medidas preventivas a nivel escolar. El entrenador de ViSC tiene como objetivo integrar las medidas de prevención existentes en la escuela en un enfoque común para toda la escuela para prevenir la violencia, aclarando qué medidas son adecuadas dependiendo de sus objetivos. Ejemplo de esto es que algunos profesores son expertos en técnicas de mediación entre compañeros, pero que no son necesariamente adecuados para abordar casos de acoso escolar, los que no obstante pueden integrarse en un enfoque de toda la escuela para resolver conflictos entre partes de igual fuerza.

Entonces, ViSC busca implementar en los colegios un proceso escolar donde la mayor cantidad de docentes se comprometan a trabajar de manera conjunta contra la violencia, desarrollando un entendimiento común del problema, acordando procedimientos para abordar casos agudos e implementando medidas preventivas en forma conjunta en la escuela y a nivel de cursos. La teoría detrás de este enfoque es que la intimidación se promueve en un entorno en el que el problema no se toma en serio o se pasa por alto, pudiendo detener la intimidación en un entorno en el que existe un consenso de que tal comportamiento no será tolerado.

Finalmente, el proyecto a nivel de clase busca capacitar a los estudiantes para que asuman la responsabilidad de lo que sucede en su clase, trabajando en conjunto para encontrar formas de prevenir el comportamiento agresivo en su clase. Por esto último, a nivel de clase, el programa ViSC no se considera como un programa antibullying en un sentido estricto, dado que su objetivo es capacitar a los estudiantes en un amplio espectro de competencias que se consideran importantes para el desarrollo de

competencias sociales e interculturales. De esta manera, todos los estudiantes están capacitados para sentirse responsables cuando algo negativo está sucediendo, y para reaccionar de una manera que probablemente mejore la situación y ayude a crear un entorno en el que sea menos probable que ocurra la intimidación.

E. The Media Heroes program. Alemania¹⁹

A pesar que actualmente no se encuentra en vigencia, en Alemania durante el año 2010 se implementó el programa "Media Héroes" (en alemán: Medienhelden), siendo un programa estructurado de prevención del acoso cibernético basado en manuales e implementado por maestros capacitados dentro del currículo escolar existente. Estuvo dirigido a estudiantes de educación secundaria, sus docentes y padres.

"Media Héroes" tenía como objetivo promover la alfabetización mediática y prevenir el acoso cibernético. Fue uno de los primeros programas dirigido específicamente al ciberacoso, basado en la teoría y evaluado empíricamente. El programa en Alemania estaba disponible en dos versiones: un plan de estudios que se implementaba durante 10 semanas con 90 minutos por semana y un proyecto de un día que constaba de cuatro sesiones de 90 minutos.

Los resultados de diferentes evaluaciones de impacto con grupo de control, con 897 estudiantes de 35 clases en 5 escuelas, revelaron una buena aceptación entre profesores y estudiantes y demuestran que este programa reducía eficazmente el comportamiento de ciberacoso, aumentaba las habilidades socioemocionales y el bienestar subjetivo.

¹⁹Detalles en <http://www.medienhelden.info/>

F. Proyecto de investigación europeo de ciberacoso²⁰

En Europa se han ejecutado tres proyectos para abordar el acoso y el ciberacoso: **ECPR** (Proyecto Europeo de Investigación en Ciberacoso, por sus siglas en inglés), el **ECIP** (Proyecto Europeo de Intervención contra el Ciberacoso, por sus siglas en inglés) y el **proyecto "Convirtiendo Obstáculos en Oportunidades"** (Turning Obstacles into Opportunities), los que se detallan a continuación:

■ **ECPR** corresponde a una investigación sobre las formas de acoso escolar entre compañeros en grupos de pre-adolescentes. Su objetivo es analizar las formas de acoso escolar vinculadas a las escuelas y las dinámicas sociales de los preadolescentes y adolescentes, con especial énfasis en las nuevas estrategias como el ciberacoso y su impacto en el comportamiento pro social entre los compañeros. A su vez, tiene por objetivo crear nuevas herramientas para la evaluación del acoso tradicional y ciberacoso y las formas de agresión representadas en la escuela, considerando su impacto con respecto a los roles de los diferentes actores involucrados en estos fenómenos. Finalmente, busca analizar los factores contextuales y culturales que ocurren dentro del acoso tradicional y ciberacoso, ofreciendo algunas estrategias de prevención para estos fenómenos. Este programa tiene como precursor el programa Daphne II, ejecutado entre los años 2004-2008, que tenía como propósito apoyar a las organizaciones que trabajan para desarrollar medidas de investigación e instrumentos de acción para prevenir y combatir todas las formas de violencia contra los niños, adolescentes y mujeres.

■ **ECIP** es un proyecto Europeo de Intervención contra el Ciberacoso en la adolescencia, el cual realiza investigación e intervención en torno a las características y la distribución del ciberacoso entre adolescentes de educación secundaria de seis países o regiones de países europeos (Italia-Emilia Romagna y Calabria-, España, Inglaterra, Grecia, Alemania y Polonia). Su objetivo es la difusión de los resultados obtenidos con la creación de directrices para Europa, con el propósito de apoyar a las organizaciones que trabajan para desarrollar medidas de investigación e instrumentos de acción, para prevenir y combatir todas las formas de violencia contra los niños, adolescentes y mujeres. Entre las fases de intervención del proyecto hay niveles de acción planificada. El primero es a nivel de la escuela, y se enfoca en la participación de los padres y la capacitación y supervisión para maestros. Se realiza una intervención con los padres mediante una reunión centrada en explicar e informar sobre qué es el ciberacoso y los riesgos del uso de Internet. También se realiza una intervención con docentes, a través de cinco reuniones enfocadas en técnicas de capacitación interactivas que usan el apoyo mutuo y la cooperación entre ellos, combinada con la supervisión constante de la aplicación de técnicas en el aula y el asesoramiento y apoyo al conjunto de docentes. Un segundo nivel es la intervención con los cursos, a partir de la teoría de roles, teniendo en cuenta la idea de que en el grupo puede haber reglas informales que apoyen el ciberacoso y el abuso, que podrían ser un obstáculo para cambiar el comportamiento y clima de aula.

■ **Convirtiendo Obstáculos en Oportunidades** (Turning Obstacles into Opportunities). La necesidad de una respuesta coherente basada en

20. Detalles en <http://www.bullyingandcyber.net/en/>

El objetivo principal de este proyecto fue el desarrollo e implementación de un **programa innovador contra el acoso escolar y la victimización entre compañeros**, entre los niños de preescolar y primaria, creando así un entorno protegido y seguro dentro de la escuela.

la evidencia, en relación a la intimidación a nivel europeo, dio origen a la idea de este proyecto en el que participan países socios de la Unión Europea: Rumania, Letonia, Reino Unido, Italia, España y Dinamarca. El objetivo principal de este proyecto fue el desarrollo e implementación de un programa innovador contra el acoso escolar y la victimización entre compañeros, entre los niños de preescolar y primaria, creando así un entorno protegido y seguro dentro de la escuela. Este programa ha incluido tanto el desarrollo de módulos de capacitación para docentes en centros de educación preescolar y de educación primaria, como la implementación de una intervención escolar que involucra directamente a niños de esos niveles, así como estrategias de prevención de acoso escolar en centros educativos de los países participantes. Otros objetivos del programa son:

- i. Documentar las experiencias de los niños, docentes y padres sobre el acoso escolar y la victimización entre compañeros en la escuela preescolar y primaria.
- ii. Explorar las ideas y necesidades de docentes y padres sobre las intervenciones contra el acoso escolar que se pueden implementar en la escuela.

iii. Desarrollar, pilotear y evaluar un programa de capacitación contra el acoso escolar, así como herramientas de apoyo para docentes de escuelas preescolares y de educación primaria.

iv. Ofrecer a los niños apoyo para desarrollar habilidades para protegerse contra el acoso y la victimización (habilidades de negociación de conflictos, habilidades de manejo de la ira, habilidades de cumplimiento de reglas, habilidades de comunicación asertiva).

v. Desarrollar e implementar actividades prácticas innovadoras que puedan contribuir al desarrollo de un ambiente escolar positivo y protector para todos los niños en edad preescolar y primaria.

Durante 24 meses de implementación (entre 2013 y 2014), esta iniciativa contribuyó a empoderar a niños preescolares y de educación primaria para protegerse contra el acoso y la victimización. Este resultado se logró mediante el desarrollo de un programa holístico de prevención del acoso escolar cuya población objetivo eran los docentes, padres e hijos, basado en una metodología participativa. El elemento innovador de este proyecto reside en su concepto central de implementar un programa contra el acoso y la victimización dirigido a preescolares y niños de educación primaria.

3.2.

Programas e iniciativas nacionales

Para el caso de Chile, es necesario destacar que la mayoría de las iniciativas identificadas abordan principalmente los casos de bullying, siendo el ciberacoso o cyberbullying una parte de su foco. En ese sentido, es posible clasificar a dichas iniciativas en dos grandes grupos: por un lado, están aquellos programas más institucionalizados, que intervienen en diversos establecimientos educacionales mediante metodologías concretas; por otro lado, se encuentran las campañas comunicacionales, talleres y capacitaciones enfocadas en dar a conocer y prevenir el bullying y ciberacoso.

3.2.1.

Ciberacoso en el marco del Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad

En Chile, el ciberacoso cuenta con un marco legal en cuanto corresponde a una forma de acoso escolar que ocurre a través de medios tecnológicos. En efecto, la ley 20.536 sobre Violencia Escolar²¹ define y sanciona "toda acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado, realizada fuera o dentro del establecimiento educacional por estudiantes que, en forma individual o colectiva, atenten en contra de otro estudiante, valiéndose para ello de una situación de superioridad o de indefensión del estudiante afectado, que provoque en este último, maltrato, humillación o fundado temor de verse expuesto a un mal de carácter

grave, ya sea por medios tecnológicos o cualquier otro medio, tomando en cuenta su edad y condición" (Ley 20.536, Artículo 16B)²².

Ministerio de Educación

Dentro de las iniciativas del Ministerio de Educación para abordar el ciberacoso, es posible destacar los siguientes elementos. La Unidad de Transversalidad Educativa ha trabajado en distintos tipos de orientaciones relativas a la prevención de la violencia escolar. Una de ellas es la **"Cartilla para la prevención del bullying en la Comunidad Educativa"**, la cual aborda la formación de los miembros de la comunidad, poniendo énfasis en su desarrollo personal y social, como una respuesta al bullying. También dicho documento se enfoca en la responsabilidad que deben tener los miembros de la comunidad frente al fenómeno del bullying (adultos, familias, profesores, sostenedores y directores), junto con otorgar distintas recomendaciones. En aquel marco se define el ciberacoso o cyberbullying, el cual implica el uso de la tecnología para realizar agresiones o amenazas a través de algún medio tecnológico, virtual o electrónico²³.

Otro documento que trata la temática de violencia escolar son las **"Orientaciones ante situaciones de maltrato y abuso sexual infantil"**, que comprenden una guía para elaborar protocolos de actuación en los establecimientos educativos. En dicho documento se menciona el peligro que pueden generar las redes sociales como vía para el acoso sexual en contra de menores de edad, fenómeno conocido como *grooming*. Cabe destacar que la Unidad de Transversalidad no aborda de manera particular el ciberacoso, sino que más bien se centra en promover una política que incentive derechos, inserto dentro de la Política de Convivencia Escolar, que permita el desarrollo de

21. Ley vigente desde septiembre de 2011.

22. Ley 20.536 sobre violencia escolar. Disponible en: <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1030087>

23. Ministerio de Educación (2011). Cartilla para la Prevención del Bullying en la Comunidad Educativa. Santiago de Chile.

La Superintendencia indica que los establecimientos **deben considerar en sus protocolos los distintos tipos de maltrato**, la edad de los estudiantes y las estrategias a seguir.

capacidades para el autocuidado de los miembros de la comunidad educativa.

Adicionalmente, el Ministerio de Educación ha desarrollado desde el año 2005 la iniciativa **“Internet Segura”**, a cargo del Centro de Educación y Tecnología, Enlaces, hoy Centro de Innovación. Esta iniciativa está orientada al autocuidado y la prevención del ambiente digital, y cuenta con dos focos: familia y sistema educativo. El primer foco busca entregar herramientas a los adultos para que puedan acompañar a niños, niñas y jóvenes en su travesía digital; mientras que el segundo foco entrega orientaciones a escuelas y liceos, fomentando la formación de ciudadanos digitales conscientes de sus deberes y derechos, de manera pedagógica, para que puedan desenvolverse en la sociedad comprendiendo el impacto que las tecnologías tienen en su vida personal y su entorno²⁴. De esta manera, el Ministerio ha realizado diferentes campañas comunicacionales enfocadas en la promoción del autocuidado y la prevención²⁵.

Superintendencia de Educación

Dado el marco normativo entregado por la ley, la Superintendencia de Educación ha establecido que todos los establecimientos del país tienen la obligación legal de diseñar estrategias de prevención y protocolos de actuación para todo tipo de acoso con el propósito de intervenir oportunamente, identificando los primeros reclamos, solicitudes de ayuda o manifestaciones de acoso²⁶ de manera de garantizar el bienestar físico y emocional de los estudiantes.

En particular, a través de la circular N° 482²⁷ la Superintendencia ha solicitado que los establecimientos elaboren sus propios protocolos²⁸ de manera de evitar la improvisación a través de una definición preacordada en el establecimiento sobre los procedimientos, estrategias y responsables de las medidas que se aplicarán ante situaciones de violencia que se produzcan en el contexto escolar; entre estudiantes, funcionarios, padres, madres y/o apoderados.

La Superintendencia indica que los establecimientos²⁹ deben considerar en sus protocolos los distintos tipos de maltrato, la edad de los estudiantes y las estrategias a seguir. La creación de tales protocolos para acoso escolar, incluidos aquellos producidos por medios tecnológicos, deben ser concordantes con el Reglamento Interno del establecimiento, instrumento de gestión que resguarda los derechos de los alumnos y alumnas y que fija las normas generales de funcionamiento e informa sobre procedimientos, medidas disciplinarias y maneras de solucionar los conflictos. El reglamento entrega parámetros generales en relación con las fórmulas que se establezcan y que deben permitir aclarar los hechos, definir las responsabilidades, no juzgar en forma apresurada (presumir inocencia hasta probar lo contrario), escuchar al alumno y su familia, y resolver pacíficamente los conflictos entre las personas involucradas. En este ámbito, es necesario que las personas responsables de aplicar estas normativas (profesor jefe, inspector, orientador, director) manejen algunas técnicas señaladas anteriormente, sobre todo cuando la falta cometida tiene que ver con problemas

24. Internet Segura y Ciudadanía Digital – Quiénes somos: <http://www.internetsegura.cl/quienes-somos/>

25. Internet Segura y Ciudadanía Digital – Videos de prevención <http://www.internetsegura.cl/familia/videos-prevencion/>

26. Superintendencia de Educación. No más Bullying: ¿Qué debemos saber? <https://www.supereduc.cl/resguardo-de-derechos/no-mas-bullying-que-debemos-saber/>

27. Circular que imparte instrucciones sobre reglamentos internos de los establecimientos educacionales de enseñanza básica y media con reconocimiento oficial del Estado https://www.supereduc.cl/wp-content/uploads/2018/06/CIRCULAR-QUE-IMPARTE-INSTRUCCIONES-SOBRE-REGLAMENTOS-INTERNOS-ESTABLECIMIENTOS-EDUCACIONALES-ENSEÑANZA-BÁSICA-Y-MEDIA..._opt.pdf

28. Superintendencia de Educación. ¿Cómo actuar frente a situaciones de maltrato o acoso escolar? <https://www.supereduc.cl/resguardo-de-derechos/como-actuar-frente-a-situaciones-de-maltrato-o-acoso-escolar/>

29. Superintendencia de Educación. Orientaciones claves del Reglamento Interno. <https://www.supereduc.cl/resguardo-de-derechos/reglamento-interno-orientaciones-claves/>

interpersonales³⁰, así mismo recomienda que las sanciones tengan carácter formativo, es decir, que el alumno pueda aprender del error y, a la vez, intentar reparar el daño causado por su falta.

De esta forma, por normativa, no existen especificaciones de acción por parte del Superintendencia para el ciberacoso, sino que sugerencias generales tales como³¹:

- Asegurar medidas de protección inmediata para resguardo de la integridad.
- Tener especificaciones de acuerdo al tipo de agresión y la edad de los estudiantes para las estrategias de intervención.
- Establecer conductos regulares para que los miembros de la comunidad escolar puedan presentar reclamos y/o sugerencias.
- Determinar responsables y tiempos de activación.
- Definir actividades de monitoreo y seguimiento de la situación de acoso escolar.
- Indicar mecanismos de coordinación y comunicación efectiva con instancias tales como Centros de Padres y Apoderados, Centros de Alumnos y Consejo Escolar.
- Señalar medidas pedagógicas y/o psicosociales, de contención, apoyo y reparación a las víctimas

Es finalmente responsabilidad del establecimiento elaborar las acciones específicas (protocolos de acuerdo con su reglamento interno) en el caso de identificar hechos de violencia psicológica, producida a

través de medios digitales como redes sociales, páginas de internet, videos.

La responsabilidad de denunciar cualquier caso de acoso, incluido el ciberacoso, corresponde a madres, padres, apoderados, profesionales y docentes de la comunidad educativa quienes deben informar de inmediato al establecimiento. Si las autoridades de la entidad educacional no aplican las medidas, se puede solicitar mediación o denunciar ante la Superintendencia de Educación. En el caso que las autoridades no hayan actuado conforme a estos criterios, la Superintendencia inicia un procedimiento que puede finalizar con una sanción contra el establecimiento, según lo previsto en el artículo 16 de la Ley General de Educación (Multa de hasta 50 UTM).

Agencia de Calidad de la Educación

Por su parte la Agencia de Calidad de la Educación si bien no cuenta con acciones específicamente dirigidas al ciberacoso, sí dispone de un marco general de evaluación y orientación a las escuelas, consideradas como gestoras y protagonistas en la construcción de ambientes con un clima escolar positivo que pueden ayudar a prevenir ambientes y situaciones de violencia³². La Agencia, en efecto, amplía la mirada de calidad relevando elementos como la experiencia escolar y la formación de habilidades socioemocionales que permitan a los estudiantes ponerse en el lugar del otro. El propósito es que la escuela sea percibida por los estudiantes como un lugar seguro, donde se fomente el bienestar, el respeto y la valoración de la diversidad. En este contexto, la Agencia de Calidad considera que

30. Unicef. <http://unicef.cl/web/educacion/>

31. Superintendencia de Educación. No más Bullying; ¿Qué debemos saber? <https://www.supereduc.cl/resguardo-de-derechos/no-mas-bull-ying-que-debemos-saber/>

32. Agencia de Calidad de la Educación. <http://www.agenciaeducacion.cl/articulos/educacion-mundo-mejor/>

...la Agencia, entrega una mirada amplia de calidad estipulando el propósito hacia el cual se espera se muevan las escuelas, **incentivando la educación no sólo como medio para acceder al aprendizaje, sino como un entorno imprescindible para la integración, convivencia y participación de los estudiantes.**

la ausencia de violencia escolar es parte constitutiva de un clima positivo, entendiendo que violencia no se reduce al bullying o matonaje. La experiencia escolar basada en las interacciones entre los distintos actores de la comunidad educativa debe estar basada en los derechos humanos de manera que faciliten la convivencia considerando la diversidad.

Desde el año 2014, la Agencia incorpora dentro de su evaluación aspectos como el clima de convivencia escolar, junto con otros Indicadores de Desarrollo Personal y Social (IDPS). Resultados recientes (2016) han sugerido que la instalación de climas positivos corresponde a una prioridad en política pública. De hecho, un 58 % de los estudiantes de 2° medio declara que en su establecimiento las personas no se tratan con respeto, y que un 52 % de estos indica que en el establecimiento no se conversa en clases sobre los efectos del maltrato o intimidación entre compañeros. Resultados anteriores de la Encuesta Nacional de Convivencia Escolar (MINEDUC, 2011)³³; entregó también resultados relevantes para nuestro país: 1 de cada 10 estudiantes declaró haber sido víctima de bullying y cerca de un 25% de ellos lo sufre diariamente; 1 de cada 5 alumnos afirma que son comunes las amenazas u hostigamientos entre sus compañeros; en la Región Metropolitana se registra la mayor frecuencia de agresión escolar, con un 42%, seguida por las de Arica y Parinacota y Tarapacá con un 41%.

La Agencia establece que es necesario avanzar en prevención de la violencia en las escuelas; no limitándola al bullying o al matonaje escolar, priorizando y fortaleciendo una educación integral en ambientes sanos.

En resumen, mientras la Superintendencia entrega un marco legal y orientaciones por normativa que permiten resguardar los derechos de los y las estudiantes y regular las acciones a seguir en caso de identificación de casos de acoso por medio de medios tecnológicos, la Agencia, entrega una **mirada amplia de calidad estipulando** el propósito hacia el cual se espera se muevan las escuelas, incentivando la educación no sólo como medio para acceder al aprendizaje, sino como un entorno imprescindible para la integración, convivencia y participación de los estudiantes. La Agencia, a través de la evaluación del clima de convivencia escolar entrega información sobre el escenario educacional chileno en variables que van más allá de los resultados de aprendizaje, incluyendo información sobre los ambientes y las condiciones necesarias para que los estudiantes se desarrollen integralmente.

3.2.2.

Programas desarrollados en Chile

A. KiVa-Chile

KiVa es un programa que busca prevenir el bullying escolar, el cual es desarrollado e implementado en Finlandia ya desde el año 2007, a través de la Universidad de Turku y financiado por el Ministerio de Educación y Cultura finlandés. Este programa, que se destaca como una herramienta basada en evidencia que permite apoyar a los establecimientos educativos y que comenzó a implementarse en Chile el año 2017, tiene como objetivo "la prevención e intervención del bullying en los establecimientos educacionales, con un innovador

33. Encuesta aplicada a 228.883 estudiantes de 8° básico de 5.855 establecimientos educacionales del país.

énfasis en el comportamiento de los espectadores de este tipo de casos, para que ellos sean capaces de no fomentar y, al mismo tiempo, oponerse a este tipo de conductas apoyando y empatizando con la víctima³⁴.

KiVa se caracteriza principalmente por tres aspectos. Primero, la prevención; segundo, la intervención, utilizando herramientas al momento de detectar un caso de bullying, y tercero, la supervisión periódica del establecimiento educativo y de los cambios que se producen. A su vez, el programa cuenta con dos componentes principales para prevenir y disminuir el bullying: **medidas universales y acciones indicadas**³⁵. Las medidas universales incluyen talleres y juegos en línea para todos los estudiantes, y se centran principalmente en la prevención del bullying. Por su parte, las acciones indicadas se utilizan cuando se produce un caso de bullying, y se encuentran dirigidas a los niños y adolescentes que han participado de dicho caso, ya sea como víctimas o victimarios, así como a varios compañeros de curso que deben apoyar al estudiante que sufre bullying, con el objetivo de poner fin al bullying. Concretamente, un equipo de profesores, encargados de actuar cuando se detecta un caso de violencia, se entrevista con la víctima, el acosador y aquellos estudiantes que son testigos de la acción, de forma individual.

Durante el año 2017, el programa comenzó a implementarse en 26 colegios de la Región Metropolitana de forma oficial³⁶, mientras que durante el 2018, seis establecimientos de la provincia del Huasco comenzaron a aplicar el programa³⁷. Adicionalmente, el programa contempla material dirigido a profesores y apoderados, tales como los manuales del docente También incorpora juegos en

línea, encuestas para el personal del establecimiento y estudiantes de KiVa, y guía para apoderados.

B. Brave Up

Brave Up es una aplicación tecnológica para celulares y computadores, que nace el año 2015, y promueve la creación de comunidades escolares positivas y colaborativas, potenciando la comunicación entre el establecimiento y la familia, a través de un canal de comunicación virtual (interno y confidencial). De esta manera, la aplicación permite generar un diagnóstico para mediar la realidad de la comunidad escolar, entregando recomendaciones y herramientas para mejorar la gestión³⁸. A su vez, contempla en un primer momento una etapa de capacitación docente, charlas a estudiantes y manuales de uso para una correcta implementación. Una vez instalada, proporciona un espacio de comunicación confidencial que permite al estudiante que sufre de violencia o es testigo, comunicarse con el encargado de convivencia escolar del establecimiento en tiempo real. Así, es posible mejorar la comunicación por medio de una intranet, la cual es administrada por los directivos y profesores de la comunidad escolar. La aplicación trabaja de tres maneras³⁹:

- **Notificaciones:** Los estudiantes pueden recibir mensajes positivos o consejos todos los días (los cuales provienen de parte de la aplicación). El establecimiento también puede enviar sus propios mensajes.
- **Contenidos:** Entrega de información de interés para los estudiantes, la cual puede provenir desde los

34. KiVa Chile: <http://www.kivasantillana.cl/cl/>

35. KiVa Chile – Programa: <http://www.kivaprogram.net/chile/programa>

36. Elige Educar: "KiVa en Chile: las metas que busca el exitoso sistema contra el bullying". <https://www.eligeeducar.cl/kiva-chile-las-metas-busca-exitoso-sistema-bullying>

37. Educación Pública: "Escuelas públicas ponen en marcha innovador programa antibullying KiVa" <http://www.educacionpublica.cl/2018/05/18/escuelas-publicas-ponen-en-marcha-innovador-programa-antibullying-kiva/>

38. Brave Up – ¿Qué busca Brave Up? (<http://braveup.cl/>)

39. El Definido: "La app chilena que combate el bullying en los colegios" <https://www.eldefinido.cl/actualidad/pais/5187/La-app-chilena-que-combate-el-bullying-en-los-colegios/>

Esta iniciativa surge a raíz de los episodios de violencia escolar que sufrió Andrea Henríquez, fundadora del programa, quién **buscó replicar su experiencia para contribuir a solucionar los casos de bullying que se producen en los diferentes establecimientos.**

distintos actores de la comunidad escolar o desde el equipo de Brave Up, siendo temáticas con un enfoque positivo.

- Botón de denuncia: Permite realizar denuncias, ya sean éstas anónimas o no, de problemas que afectan a la comunidad escolar, los cuales son categorizados por el software y ordenados de acuerdo al grado de gravedad, para generar un protocolo de acción en busca de solucionar la problemática denunciada. Para evitar falsas alarmas, el establecimiento debe observar desde donde proviene la denuncia para investigar e identificar realmente el problema e intervenir en el caso de que fuese necesario.
- Adicionalmente, el equipo de Brave Up realiza charlas educativas y preventivas sobre el uso de las redes sociales e internet a los miembros de la comunidad educativa (profesores, estudiantes y apoderados), para colaborar en la formación de ciudadanos digitales responsables.

C. Volando en V

Volando en V⁴⁰ es un programa que busca mejorar e incentivar la convivencia escolar positiva en los establecimientos educacionales, por medio de intervenciones para prevenir y terminar con situaciones de violencia escolar y bullying

(incluyendo el ciberacoso). Estas intervenciones son realizadas por un grupo seleccionado de 10 estudiantes de cursos superiores del establecimiento (que son conocidos como representantes de la convivencia escolar positiva), a los cuales se les capacita para guiar la sana convivencia en sus comunidades educativas. A su vez, el programa también contempla trabajo de redes y talleres entre los líderes de distintos establecimientos, junto con charlas a los padres y apoderados que permitan a estos otorgar herramientas para ayudar a sus hijos en caso de que se encuentren en una situación de maltrato infantil.

Esta iniciativa surge a raíz de los episodios de violencia escolar que sufrió Andrea Henríquez, fundadora del programa, quién buscó replicar su experiencia para contribuir a solucionar los casos de bullying que se producen en los diferentes establecimientos. En la actualidad, 22 establecimientos participan del programa⁴¹, los cuales solicitan participar en el programa. Debido a que este se financia a través de donaciones de establecimientos, se encuentra en una etapa de búsqueda para diversificar sus fuentes de financiamiento, y así poder ampliar su cobertura a nivel nacional.

D. Fundación Pro Bono

La fundación Pro Bono cuenta con un programa que busca combatir el bullying, el cual está orientado a

40. Página web: <http://volandoenv.cl/>

41. Emol: "Andrea Henríquez, la joven de 20 años detrás de la lucha contra el acoso escolar en Chile". <https://capitalhumano.emol.com/11270/andrea-henriquez-la-joven-de-20-anos-detras-de-la-lucha-contra-el-acoso-escolar-en-chile/>

estudiar, debatir e informar a la comunidad educativa sobre las bases y expresiones del acoso escolar, desde la identificación de una agresión, conductas a sancionar, responsabilidad de los equipos docentes y la comunidad, hasta el impacto psicológico en el agresor y la víctima, y el rol de los padres en estos casos⁴². Todo esto desde una perspectiva legal.

El programa cuenta con dos ámbitos de acción principales. En primer lugar, busca otorgar asesoría legal a quienes han sufrido actos de violencia escolar. En segundo lugar, se realizan charlas enfocadas a estudiantes, padres y docentes, las cuales tienen por objetivo educar, a través de un lenguaje adecuado para cada estamento de la comunidad, sobre los riesgos de las conductas de violencia escolar. Los casos de bullying son identificados por medio de las consultas que se ingresan a través de la página web de la fundación, así como también por las asesorías telefónicas que realizan.

Durante el año 2010, la fundación publicó el manual "El Bullying y sus implicancias legales: Manual para los colegios", con el apoyo de la Corporación Nacional de Colegios Particulares de Chile (CONACEP) y el estudio jurídico "Grasty, Quintana, Majilis y Cía".

3.2.3.

Campañas comunicacionales y talleres

A. #NoMásCiberBullying⁴³

Se trata de una campaña que busca combatir el acoso virtual, y que en su primera etapa contó con un ciclo de cuatro conversatorios que tenían por objetivo sensibilizar y alertar sobre el ciberacoso o ciberbullying que afecta a jóvenes y sus familias. De esta forma, expertos de diferentes disciplinas abordaron temáticas. El primer conversatorio ("el poder de los likes") abordó temas como la dopamina en los jóvenes y la importancia de la conciencia acerca de la identidad virtual y la huella digital. El segundo ("convivencia escolar digital"), trató temas relativos a la manera en que se relacionan los estudiantes en entornos educativos, el poder de la influencia de sus pares, y las mejores prácticas para el trabajo de los colegios para manejar el ciberbullying. El tercero ("la relevancia del testigo"), analizó el rol que juegan los testigos en los casos de ciberbullying. Finalmente, el cuarto conversatorio ("¿Cómo tener mejores conversaciones?")

Se trata de una campaña que busca **combatir el acoso virtual**, y que en su primera etapa contó con un ciclo de cuatro conversatorios que tenían por objetivo sensibilizar y alertar sobre el ciberacoso o ciberbullying que afecta a jóvenes y sus familias.

43. Página web: <http://nomascyberbullying.cl/>

trató la importancia del lenguaje y mejores prácticas para que padres e hijos se conozcan de mejor manera en un entorno virtual⁴⁴.

Esta iniciativa fue realizada por la Fundación Summer, el Ministerio de Educación (a través de la Seremia Metropolitana), Starbucks Chile y otras fundaciones, y surge el presente año a raíz del suicidio de una estudiante que fue víctima de bullying. Tras ello, sus padres decidieron fundar la Fundación Summer para combatir el acoso virtual bajo el lema #NoMásCiberBullying.

B. #ElijoSerTestigo

Campaña comunicacional en contra del bullying y el ciberbullying que tiene como propósito incentivar a que los testigos que presencien este tipo de maltrato puedan denunciarlo. En ese sentido, se busca interpelar a las personas que son testigos de situaciones de violencia escolar, debido a la existencia de evidencia empírica relativa a que la mejor manera de poder terminar con el maltrato es abordar a los espectadores de estas situaciones, más que a los victimarios o a las víctimas. Esto, ya que es la actitud de los testigos la que hace que el bullying puede frenarse o propagarse⁴⁵.

La iniciativa tiene su origen en Estados Unidos, a través de la Fundación Ad Council, y llega a Chile durante el 2018 por medio de Ripley y la Fundación Volando en V, siendo parte de ella alrededor de 100 establecimientos educativos municipales de las comunas de Las Condes, Santiago, Providencia, Ñuñoa y Puente Alto, junto con más de 20 colegios particulares⁴⁶.

C. Héroes de la clase

Consiste en un plan que busca combatir el bullying escolar que sufren niños, niñas y adolescentes por su orientación sexual e identidad y expresión de género (OSIEG). Se trata de una reunión que realizan los profesionales de la Fundación Todo Mejora con líderes estudiantiles, de séptimo a cuarto medio, para generar ideas, acuerdos y acciones, centrándose en la generación de propuestas y gestiones para prevenir y detener la violencia escolar y discriminación por OSIEG. Adicionalmente, el plan también busca generar información para el desarrollo de acciones en cada municipalidad durante el año 2018, respecto a las temáticas abordadas⁴⁷.

El origen de este plan se debe al clima hostil existente para la niñez y la juventud. De acuerdo a la Encuesta Nacional de Clima Escolar en Chile 2016, desarrollada por la Fundación Todo Mejora, de acuerdo a la orientación sexual: dos de cada tres estudiantes fueron acosados verbalmente; uno de cada diez fue golpeado; y uno de cada tres sufrió ciberbullying⁴⁸.

D. Charlas de Policía de Investigaciones (PDI)

En el marco de prevención contra el acoso y la violencia escolar, la Policía de Investigaciones (PDI) realiza diversas charlas y capacitaciones en las comunidades educativas. Dentro de ellas, es posible distinguir las siguientes charlas de prevención de bullying, ciberbullying y convivencia escolar⁴⁹:

■ Charla Preventivo Educativa en Convivencia

44. No más Cyberbullying – Conversatorios. http://nomascyberbullying.cl/?page_id=2437

45. El Mostrador: "Exitosa campaña contra el bullying y el cyberbullying invita a todos los colegios de Chile a sumarse al día contra este mal". <http://www.elmostrador.cl/agenda-pais/2018/03/08/exitosa-campana-contra-el-bullying-y-el-cyberbullying-invita-a-todos-los-colegios-de-chile-a-sumarse-al-dia-contra-este-mal/>

46. Ibid.

47. Todo Mejora. Héroes de la clase: iniciativa contra el acoso escolar. <https://todomejora.org/heroes-de-la-clase-iniciativa-contra-el-acoso-escolar/>

48. Ibid.

49. Policía de Investigaciones de Chile – Departamento de Apoyo y Acción Comunitaria (DACOM). https://www.pdichile.cl/docs/default-source/campa%C3%B1as/listado-de-charlas-2016.pdf?sfvrsn=5318c60e_2

- Escolar, dirigida a niños y niñas, de segundo a sexto básico, con la finalidad de que aquellos puedan adquirir los conceptos de convivencia escolar y el bullying, intentando conectarlos desde una perspectiva emocional con el daño psicológico y físico que el fenómeno conlleva en sus víctimas y entorno social, sus consecuencias en lo inmediato y a largo plazo.
- Charla Preventivo Educativa en Bullying y Ciberbullying, dirigida a niños y niñas, pre-adolescentes y adolescentes, de 7°, 8° y enseñanza media completa. La finalidad de esta charla es la identificación de los conceptos de bullying y ciberbullying, sus consecuencias de mediano y largo plazo, su dinámica de funcionamiento, formas de prevenir e intervención educativa frente a su aparición. Además de las consecuencias legales, de acuerdo con la Ley de Responsabilidad Penal y Adolescente.
- Charla Preventivo Educativa en Bullying y/o Ciberbullying, dirigida a profesionales de la educación. Tiene como finalidad, al igual que la charla anterior, la identificación de los conceptos de bullying y ciberbullying, sus consecuencias, su dinámica de funcionamiento, y formas

de prevención. Adicionalmente, abordar las consecuencias legales, en relación con la Ley de Responsabilidad Penal y Adolescente.

- Charla Preventivo Educativa en Bullying y Ciberbullying, dirigida a los padres y apoderados, con la finalidad de que identifiquen dichos conceptos, sus consecuencias, dinámica de funcionamiento y formas de prevención, junto con conocer las consecuencias legales, en relación a la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente.

E. Dialogando Movistar

Dialogando constituye una iniciativa de Movistar que busca colaborar en el uso responsable de la tecnología. De esta manera, surge como un espacio para debatir sobre lo que ocurre alrededor de la red y los dispositivos conectados, con el “objetivo de fomentar un entorno seguro en internet y concienciar a la sociedad sobre la importancia de aprender a sacar el máximo provecho de estas herramientas en el día a día”⁵⁰. La plataforma busca abordar temas como la manera de gestionar la privacidad, cómo ayudar a los niños a gestionar su identidad digital, y la forma de relaciones que se generan a través de la tecnología.

50. Movistar – Dialogando <https://dialogandomovistar.cl/sobre/>

Evaluación de programas

Como se mencionó en la sección 2, diversos trabajos estudian los efectos de los programas de prevención e intervención del ciberacoso, mediante distintas aproximaciones metodológicas. Al respecto, un primer trabajo que podemos destacar, para una visión más general respecto a este tópico, es el de Gaffney et al. (2018), el cual realiza una revisión sistemática y meta-analítica de la efectividad de los programas de intervención y prevención del ciberacoso. Los resultados sugieren que los programas de intervención de ciberacoso son efectivos para reducir tanto su perpetración como la victimización. En efecto, indican que los programas contra el ciberacoso pueden reducir su perpetración en aproximadamente un 10% - 15%, y la victimización por ciberacoso en aproximadamente un 14%.

De los programas descritos en la sección 3, se observa en la literatura que los que cuentan con mayor cantidad de evaluaciones rigurosas son los programas KIVA y ViSC. Así, respecto al programa KIVA, una evaluación es la realizada por Williford et al. (2013), quienes investigan los efectos de este programa sobre la frecuencia del ciberacoso y la cibervictimización entre los jóvenes finlandeses de educación primaria y secundaria. Se encuentra un efecto significativo del programa KIVA en la frecuencia de cibervictimización. En efecto, los estudiantes del programa presentan menores frecuencias de cibervictimización que los estudiantes pertenecientes al grupo de control. Hay efectos heterogéneos del programa sobre la perpetración del ciberacoso según la edad de los estudiantes, encontrándose que el programa reduce el ciberacoso

para los estudiantes más jóvenes de la muestra. También se encuentra evidencia de variación en el ciberacoso y la cibervictimización a nivel de clase, lo que sugiere que el ciberacoso es, en parte, un fenómeno a nivel de aula.

Por su parte, en relación al programa ViSC, se tiene el trabajo de Yanagida et al. (2016), quienes realizan una evaluación experimental del programa ViSC en Austria, para investigar el cambio dinámico de la conducta agresiva y la victimización entre los adolescentes. Levantando información mediante cuestionarios, aplicados antes y después de la intervención, los autores encuentran evidencia de este cambio. En efecto, encuentran que el programa fue efectivo en la reducción de la victimización, pero no en el comportamiento agresivo, mientras que no se encontraron efectos heterogéneos según sexo de los adolescentes.

En la misma línea, se encuentra el trabajo de Solomontos-Kountuori et al. (2016), quienes estudian la eficacia de este programa para una muestra de estudiantes de 7° y 8° grado en Chipre, mediante un diseño cuasi-experimental. Sus análisis muestran que los efectos del programa ViSC varían dependiendo del grado de los estudiantes. En general, el programa fue más eficaz para estudiantes del 7° grado en comparación con el 8° grado. Otro trabajo, de Grdinger et al. (2016), demostró que el programa ViSC es eficaz para prevenir el ciberacoso, y que los efectos son sostenibles después de 6 meses.

Conclusiones

Conclusiones

En el presente documento, hemos podido revisar aspectos claves relacionados con el ciberacoso, desde la definición que entrega la literatura, los factores asociados a esta problemática, sus efectos en los niños y jóvenes, y los programas que se destacan, tendientes a prevenir e intervenir sobre este fenómeno, así como la eficacia y resultados de estos.

En el mundo, el fenómeno del ciberacoso ha producido cada vez una mayor preocupación, tanto por parte de las familias, la comunidad escolar y las autoridades e instituciones de los distintos países. Chile no es ajeno a esta problemática, conociéndose cada vez más casos de estudiantes, de diferentes edades, víctimas de este tipo de acoso.

Pudimos ver que definir el ciberacoso no resulta algo tan claro como la definición de acoso tradicional, debido a las particularidades que rodean a este nuevo fenómeno. No obstante, en Chile el Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad ha delimitado al ciberacoso como una forma de acoso escolar que ocurre a través de medios tecnológicos, por medio de la ley 20.536 sobre Violencia Escolar. Lo anterior conlleva un avance para afrontar este fenómeno mundial que puede tener graves consecuencias mentales, sociales y académicas para las víctimas que lo padecen.

Por otra parte, la revisión de los diversos estudios analizados para el presente documento, junto con los casos de programas relativos al ciberacoso a nivel internacional, nos permiten tener luces de los elementos a considerar a la hora de diseñar e implementar, de forma exitosa, programas e iniciativas en nuestro país relativos al ciberacoso, rescatando los aspectos que mejor funcionan y las diversas lecciones aprendidas por medio de las diferentes evaluaciones a estos programas.

Así, las características comunes que destacan en estos casos corresponden a que los programas comprenden acciones universales dirigidas a todos los estudiantes y actores de la comunidad escolar (directivos, padres, docentes, alumnos); acciones específicas frente a casos severos de acoso, ya sea por medio de intervenciones directas a víctimas, agresores o testigos, o por medio de manuales específicos para manejar estas situaciones por parte de los docentes; acciones permanentes en el tiempo, y que no respondan solamente a una situación en un momento particular; un compromiso de todos los actores, donde la totalidad de la comunidad escolar, tanto alumnos como apoderados, profesores y directivos, asumen una parte activa, informada, comprometida y responsable de las diversas actividades de los programas, como reuniones informativas, discusiones y trabajos grupales o

asambleas dentro de las escuelas, entre otros; el uso de tecnologías, como los video juegos orientados a la prevención del acoso en los estudiantes presente en el programa KiVa; la interacción con la academia o la comunidad de investigadores, donde se puedan recoger aportes teóricos, evidencia y el apoyo de expertos en diversas materias; participación de diversos actores e instituciones del Estado, como lo expuesto en el caso del programa Stop Bullying; y, finalmente, un punto altamente destacado en la literatura, que corresponde a la necesidad de un monitoreo y evaluación permanente de las iniciativas, para que las iniciativas sean implementadas en base a la evidencia.

Es importante destacar que todos estos elementos, por si solos, no conllevan necesariamente a una mayor efectividad de los programas o iniciativas que buscan abordar el ciberacoso, sino que es necesario que sean considerados y analizados de forma integrada, considerando los contextos y realidades donde se esperan implementar estas iniciativas, siendo por ello necesario abordar este tema como un fenómeno multifactorial, y que requiere la confluencia de diversos actores, tanto del sistema escolar, como de algunas instituciones del Estado y la academia.

Referencias

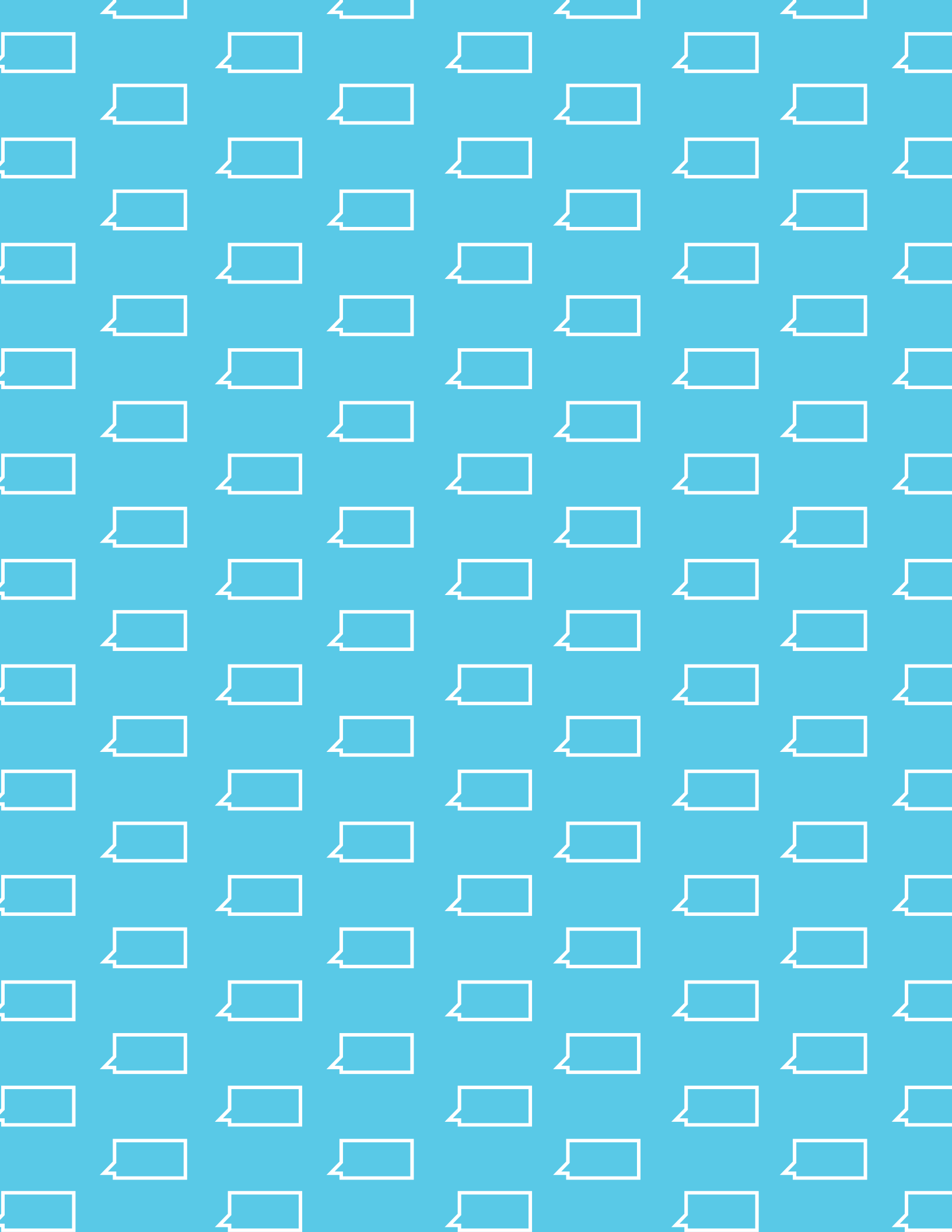
- Bradshaw, C., Sawyer, A., & O'Brennan, L. (2008).** Examining variations in attitudes toward aggressive retaliation and perceptions of safety among bullies, victims, and bully/victims. *Professional School Counseling, 12*(1), 10-21.
- Campbell, M., & Bauman, S. (2018).** Reducing Cyberbullying in Schools. International Evidence-Based Best Practices. Academic Press.
- Chen, L., Ho, S., & Lwin, M. (2016).** A meta-analysis of factors predicting cyberbullying perpetration and victimization: From the social cognitive and media effects approach. *New Media and Society, 19*(8), 1194-1213.
- Cross, D., Shaw, T. H., Cardoso, P., Slee, P., Roberts, C., & Barnes, A. (2016).** Longitudinal impact of the Cyber Friendly Schools program on adolescents' cyberbullying behavior. *Aggressive Behavior, 42*(2), 166-180. doi:10.1002/ab.21609
- Gaffney, H., Farrington, D., Espelage, D., & Ttofi, M. (2018).** Are cyberbullying intervention and prevention programs effective? A systematic and meta-analytical review. *Aggression and Violent Behavior, 1*-20.
- Grading, P., Yanagida, T., Strohmeier, D., & Spiel, C. (2015).** Prevention of Cyberbullying and Cyber Victimization: Evaluation of the ViSC Social Competence Program. *Journal of School Violence, 14*(1), 87-110.
- Grading, P., Yanagida, T., Strohmeier, D., & Spiel, C. (2016).** Effectiveness and sustainability of the ViSC Social Competence Program to prevent cyberbullying and cyber-victimization: Class and individual level moderators. *Aggressive Behavior, 42*(2), 181-193.
- Herrera-López, M., Romera, E., & Ortega-Ruiz, R. (2018).** Bullying y Cyberbullying en Latinoamérica: un estudio bibliométrico. *Revista Mexicana de Investigación Educativa, 23*(76), 125-155.
- Hong, J., Kim, Dong, Thornberg, R., & Kang, J. (2018).** Correlates of direct and indirect forms of cyberbullying victimization involving South Korean adolescents: An ecological perspective. *Computers in Human Behavior, 87*, 327-336.
- Kowalski, R., Schroeder, A., Giumetti, G., & Lattanner, M. (2014).** Bullying in the digital age: A critical review and meta-analysis of cyberbullying research among youth. *Psychological Bulletin, 140*(4), 1073-1137.
- Kowlaski, R., & Limber, S. (2013).** Psychological, Physical, and Academic Correlates of Cyberbullying and Traditional Bullying. *Journal of Adolescent Health, 53*(1), 13-20.
- Lee, J., Hong, J., Resko, S., & Tripodi, S. (2018).** Face-to-Face Bullying, Cyberbullying, and Multiple Forms of Substance Use Among School-Age Adolescents in the USA. *School Mental Health, 10*(1), 12-25.
- Patchin, J., & Hinduja, S. (2015).** Measuring cyberbullying: Implications for research. *Aggression and Violent Behavior, 23*, 69-74.
- Savage, M., & Tokunaga, R. (2017).** Moving toward a theory: Testing an integrated model of cyberbullying perpetration, aggression, social skills, and Internet self-efficacy. *Computers in Human Behavior, 71*, 353-361.
- Solomontos-Kountuori, G. P., Yanagida, T., & Strohmeier, D. (2016).** The Implementation and Evaluation of the ViSC Program in Cyprus: Challenges of Cross-National Dissemination and Evaluation Results. *European Journal of Developmental Psychology, 13*(6), 737-755.
- Sourander, A., Lempinen, L., & Brunstein, A. (2016).** Changes in mental health, bullying behavior and service among eight-year-old children over 24 years. *Journal of the American Academy of Child and Adolescent Psychiatry, 10*(9), 717-725.
- Varela, J., Guzmán, J., Alfaro, J., & Reyes, F. (2018).** Bullying, Cyberbullying, Student Life Satisfaction and the Community of Chilean Adolescents. *Applied Research Quality Life, 1*-16.
- Williford, A., Elledge, L. C., Boulton, A., DePaolis, K., Little, T., & Salmivalli, C. (2013).** Effects of the KiVa Antibullying Program on Cyberbullying and Cybervictimization Frequency Among Finnish Youth. *Journal of Clinical Child and Adolescent Psychology, 42*(6), 820-833.
- Yanagida, T., Strohmeier, D., & Spiel, C. (2016).** Dynamic Change of Aggressive Behavior and Victimization Among Adolescents: Effectiveness of the ViSC Program. *Journal of Clinical Child and Adolescent Psychology.*

	NOMBRE DEL PROGRAMA	PAÍS	OBJETIVO Y/O MISIÓN	ESTRATEGIA
1	Programa KiVa (acrónimo de Kiusaamista Vastaan en finés y que se traduce "contra el acoso escolar")	Finlandia	Considerando al acoso como un fenómeno grupal, el programa tiene como focos la prevención, la intervención y la supervisión de las situaciones de acosos cuando se presenten en las escuelas y de los cambios que se van produciendo en ella.	Este programa considera acciones universales para todos los estudiantes y permanentes en la escuela , para la prevención. Así también, medidas específicas cuando se producen casos agudos de intimidación, tanto para víctimas y perpetradores. Entrega intervenciones a nivel de escuela ofreciendo al personal escolar información sobre el acoso y cómo abordarlo, además de asegurar su compromiso con el tema . A nivel de clase pretende que los estudiantes apoyen a las víctimas de acoso en lugar de guardar silencio o alentar a los acosadores, y que rechacen toda práctica abusiva. A nivel de estudiantes, realiza un seguimiento de manera directa a los casos graves de acoso . Considera discusiones y trabajos grupales con los estudiantes, además del uso de un videojuego que simula un establecimiento donde los estudiantes ponen en práctica medidas contra el acoso escolar. Además, existen reuniones y veladas informativas con los padres, a lo que se suma en la escuela la figura de vigilantes , siendo estudiantes quienes en los recreos usan chalecos reflectantes para aumentar su visibilidad y recordarles a los alumnos que su tarea es ser responsables de la seguridad de todos.

	NOMBRE DEL PROGRAMA	PAÍS	OBJETIVO Y/O MISIÓN	ESTRATEGIA
2	<p>MARC (Por sus siglas en inglés)</p> <p>Centro de Reducción de la Agresión de Massachusetts</p>	Estados Unidos	<p>MARC define una doble misión: (1) ejecutar programas gratuitos o de bajo costo, de alta calidad y basados en investigaciones, para establecimientos con estudiantes desde kínder a Educación Media; y (2) el entrenamiento supervisado de estudiantes universitarios interesados en seguir carreras en consejería, psicología y educación, para generar experiencia y preparación en sus futuras carreras.</p>	<p>La atención se centra en comprender y prevenir los problemas sociales entre los niños, con un énfasis particular en la intimidación, el ciberacoso y las comunicaciones digitales. De esta manera, MARC entrega servicios a los padres, educadores y profesionales relacionados con la educación de capacitación en prevención del hostigamiento y ciberacoso, currículum de intimidación y acoso cibernético, entre otros, en las escuelas, bibliotecas públicas o grupos comunitarios. Para el caso de los estudiantes, MARC ofrece currículos basados en investigación para los distintos niveles escolares desde kínder a 5° básico, para segundo ciclo básico y educación media; la ejecución de diferentes tipos de asambleas dentro de la escuela; la realización de talleres de capacitación de liderazgo estudiantil y concursos y eventos juveniles para estudiantes desde 3° básico a 4° medio.</p>
3	<p>StopBullying</p>	Estados Unidos	<p>Iniciativa del gobierno para prevenir el acoso y el ciberacoso, cuya misión es brindar información de diferentes agencias gubernamentales sobre qué es el acoso, qué es el ciberacoso, y quiénes corren riesgo de padecerlo y cómo se puede prevenir y responder al acoso.</p>	<p>Entrega, por medio de su sitio web, información respecto al acoso y ciberacoso de instituciones de educación, justicia y salud, entre las que se cuenta el Departamento de Educación, el Departamento de Justicia y el Departamento de Salud y Servicios Humanos, a través de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades, la Administración de Recursos y Servicios de Salud y la Administración de Servicios de Salud Mental y Abuso de Drogas.</p>

	NOMBRE DEL PROGRAMA	PAÍS	OBJETIVO Y/O MISIÓN	ESTRATEGIA
4	Programa ViSC (Viennese Social Competence Training)	Austria	Tiene por objetivo reducir el comportamiento agresivo y la intimidación y fomentar las competencias sociales e interculturales en las escuelas, orientado a estudiantes de entre 11 y 15 años.	La metodología de trabajo de este programa consiste en un modelo de capacitación en cascada, buscando la transferencia sostenible de conocimientos entre la investigación y la práctica , donde expertos en la temática capacitan a los capacitadores de ViSC, los que a su vez capacitan a los docentes, y estos últimos a sus estudiantes. La capacitación de los entrenadores de ViSC a los docentes se centra en definir y reconocer el problema en términos de comprender la violencia, la agresión y el acoso escolar a través de la perspectiva científica a través de la definición general de violencia por la OMS, manejo de casos agudos de acoso, y la integración de medidas prevención existentes en la escuela en un enfoque común para toda la escuela para prevenir la violencia, aclarando qué medidas son adecuadas dependiendo de sus objetivos. A nivel de clase busca capacitar a los estudiantes para que asuman la responsabilidad de lo que sucede en su clase, trabajando en conjunto para encontrar formas de prevenir el comportamiento agresivo en su clase .
5	The Media Heroes program (en alemán: Medienhelden).	Alemania	"Media Héroes" tenía como objetivo promover la alfabetización mediática y prevenir el acoso cibernético . Fue uno de los primeros programas dirigido específicamente al ciberacoso, basado en la teoría y evaluado empíricamente.	Media Héroes fue un programa estructurado de prevención del acoso cibernético basado en manuales e implementado por maestros capacitados dentro del currículo escolar existente , dirigido a estudiantes de educación secundaria, sus docentes y padres. El programa en Alemania estaba disponible en dos versiones: un plan de estudios que se implementaba durante 10 semanas con 90 minutos por semana y un proyecto de un día que constaba de cuatro sesiones de 90 minutos (programa actualmente no vigente en Alemania).

	NOMBRE DEL PROGRAMA	PAÍS	OBJETIVO Y/O MISIÓN	ESTRATEGIA
6	Proyecto de investigación europeo de ciberacoso	Proyecto Europeo	<p>Este proyecto tiene por objetivos:</p> <p>1) es analizar las formas de acoso escolar vinculadas a las escuelas y las dinámicas sociales de los preadolescentes y adolescentes.</p> <p>2) crear nuevas herramientas para la evaluación del acoso tradicional y ciberacoso y las formas de agresión representadas en la escuela, considerando su impacto con respecto a los roles de los diferentes actores involucrados en estos fenómenos.</p> <p>3) analizar los factores contextuales y culturales que ocurren dentro del acoso tradicional y ciberacoso, ofreciendo algunas estrategias de prevención para estos fenómenos.</p>	<p>Analiza los factores contextuales y culturales que ocurren dentro del acoso tradicional y ciberacoso, ofreciendo algunas estrategias de prevención para estos fenómenos. Este programa tiene como precursor el programa Daphne II, ejecutado entre los años 2004-2008, que tenía como propósito apoyar a las organizaciones que trabajan para desarrollar medidas de investigación e instrumentos de acción para prevenir y combatir todas las formas de violencia contra los niños, adolescentes y mujeres.</p>



**HAY PALABRAS
QUE MATAN**



**CHILE LO
HACEMOS
TODOS**