

# CIBERHÉROES

Programa escolar para la prevención del ciberacoso

Enrique Chaux, Daniela Negret,  
Juan Jacobo Ospina,  
Anja Schultze-Krumbholz,  
Pavle Zagorscak,  
Anne Roosen-Runge,  
Herbert Scheithauer







CIBERHÉROES

PROGRAMA ESCOLAR PARA LA PREVENCIÓN  
DEL CIBERACOSO



COLECCIÓN ÁGORA

# CIBERHÉROES

PROGRAMA ESCOLAR PARA LA PREVENCIÓN  
DEL CIBERACOSO

**Enrique Chaux, Daniela Negret,  
Juan Jacobo Ospina, Anja Schultze-Krumbholz,  
Pavle Zagorscak, Anne Roosen-Runge  
y Herbert Scheithauer**

**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA**

Nombres: Chaux Torres, Jesús Enrique, autor. | Negret, Daniela, autor. | Ospina, Juan Jacobo, autor. | Schultze-Krumbholz, Anja, autor. | Zagorscak, Pavle, autor. | Roosen-Runge, Anne, autor. | Scheithauer, Herbert, autor.

Título: Ciberhéroes : programa escolar para la prevención del ciberacoso / Enrique Chaux, Daniela Negret, Juan Jacobo Ospina, Anja Schultze-Krumbholz, Pavle Zagorscak, Anne Roosen-Runge y Herbert Scheithauer

Descripción: Bogotá : Universidad de los Andes, Facultad de Ciencias Sociales, Departamento de Psicología, Ediciones Uniandes, 2025. | 188 páginas : ilustraciones ; 17 x 24 cm. | Colección Ágora

Identificadores: ISBN 9786287903128 (rústica) | 9786287903135 (e-book) | 9786287903142 (e-pub)

Materias: Ciberacoso | Ciberacoso – Prevención | Programa Ciberhéroes

Clasificación: CDD 302.343–dc23

SBUA



Facultad de  
Ciencias Sociales

Primera edición: abril del 2026

Originally published under the title "Medienhelden. Unterrichtsmaterial zur Förderung von Medienkompetenz und Prävention von Cybermobbing"

by Anja Schultze-Krumbholz / Pavle Zagorscak / Anne Roosen-Runge / Herbert Scheithauer

Copyright © 2021 by Ernst Reinhardt GmbH & Co KG München

Kemnatenstr. 46, 80639 München, Germany

[www.reinhardt-verlag.de](http://www.reinhardt-verlag.de)

© Universidad de los Andes, Facultad de Ciencias Sociales

© Enrique Chaux, Daniela Negret, Juan Jacobo Ospina, Anja Schultze-Krumbholz, Pavle Zagorscak, Anne Roosen-Runge (antes Siebenbrock) y Herbert Scheithauer

Ediciones Uniandes

Carrera 1.ª n.º 18 A-12, Bloque Tm

Bogotá, D. C., Colombia

Teléfono: 601 3394949, ext. 2133

<http://ediciones.uniandes.edu.co>

[ediciones@uniandes.edu.co](mailto:ediciones@uniandes.edu.co)

ISBN: 978-628-7903-12-8

ISBN e-book: 978-628-7903-13-5

ISBN epub: 978-628-7903-14-2

DOI: <https://doi.org/10.51573/Andes.9786287903128.9786287903135.9786287903142>

Corrección de estilo: Martha Méndez

Diagramación interior y de cubierta: Leonardo Cuéllar

Ilustraciones de interior y cubierta: Daniela Martínez González

Impreso por

Linotipia Martínez S.A.S.

Carrera 30 n.º 4-23

Bogotá, D. C., Colombia

Teléfono: 601 7452206

Impreso en Colombia – *Printed in Colombia*

Este libro cuenta con el aval de la Facultad de Ciencias Sociales y fue sometido a evaluación de pares académicos.

Universidad de los Andes | Vigilada Mineducación. Reconocimiento como universidad: Decreto 1297 del 30 de mayo de 1964. Reconocimiento de personería jurídica: Resolución 28 del 23 de febrero de 1949, Minjusticia. Acreditación institucional de alta calidad, 10 años: Resolución 000194 del 16 de enero del 2025, Mineducación.

Todos los derechos reservados. Esta publicación no puede ser reproducida ni en su todo ni en sus partes, ni registrada en o transmitida por un sistema de recuperación de información, en ninguna forma ni por ningún medio, sea mecánico, fotoquímico, electrónico, magnético, electro-óptico, por fotocopia o cualquier otro, sin el permiso previo por escrito de la editorial.

# Contenido

## Presentación · 11

Agradecimientos · 11

## Ciberacoso · 13

¿Qué es ciberacoso? · 15

Roles en el ciberacoso · 17

Diferencias por género y edad · 18

Consecuencias del ciberacoso · 18

Medios digitales y desarrollo en la niñez y la adolescencia · 19

## ¿Qué es *Ciberhéroes*? · 21

Objetivos de *Ciberhéroes* · 21

Temas y competencias socioemocionales centrales · 22

Edad objetivo · 22

Toma de perspectiva, empatía, asertividad y desconexión moral · 23

Estructura e implementación del programa · 25

Estrategias pedagógicas · 27

Información organizacional y estructura de las sesiones · 29

Entrenamiento del docente/concepto de multiplicador · 30

Adaptaciones de *Medienhelden* a *Ciberhéroes* · 30

Evaluaciones de *Medienhelden/Ciberhéroes* en Berlín y Cali · 31

## Módulos

Módulo I. Introducción al programa

Sesión 1. Beneficios y riesgos de los medios digitales · 39

Módulo II. Definición: ¿qué es el ciberacoso?

Sesión 2. Una definición de ciberacoso · 47

**Sesión 3. Clasificar las experiencias de ciberacoso · 53**

Módulo III. **Empatía: ¿qué tan grave es realmente el ciberacoso?**

**Sesión 4. Empatía en una situación de ciberacoso · 63**

**Sesión 5. Acciones posibles en una situación de ciberacoso · 69**

Módulo IV. **Rol de testigos: ¿qué efecto tiene mi comportamiento?**

**Sesión 6. Juego de rol, parte 1. Ciberacoso: ¿quién desempeña un rol aquí? · 79**

**Sesión 7. Juego de rol, parte 2. Ciberacoso: ¿qué hacer ahora? · 85**

**Sesión 8. Asertividad virtual · 89**

**Sesión 9. Desconexión moral · 93**

Módulo V. **Estrategias de autoprotección en el mundo digital**

**Sesión 10. Formación de tutores expertos en autoprotección · 101**

**Sesión 11. Presentaciones de tutores expertos en autoprotección · 109**

Módulo VI. **Presentación a padres y madres de familia**

**Sesión 12. Preparación de la reunión de padres y madres de familia · 115**

**Sesión 13. Preparación de la reunión de padres y madres de familia-práctica · 121**

**Sesión 14. Presentación a los padres y las madres · 123**

Módulo VII. **Reflexiones de cierre**

**Sesión 15. Revisión de los conocimientos adquiridos · 129**

**Referencias · 135**

**Anexos · 141**

**Sobre los autores · 187**

**Escanea este código o visita el siguiente enlace para encontrar más recursos del programa:**



<https://cisocial.es/ciberheroes>



# Presentación



Gran parte de las interacciones sociales entre adolescentes ocurren hoy en día a través de medios virtuales. La mayoría de estas interacciones son constructivas; sin embargo, con mucha frecuencia también se presentan agresiones por medios virtuales, que pueden convertirse en situaciones de acoso y hacerles mucho daño a las personas involucradas. Este manual busca contribuir a prevenir estas situaciones de ciberacoso. Específicamente, presenta y describe en detalle *Ciberhéroes*, una adaptación al contexto latinoamericano del programa alemán para la prevención del ciberacoso, *Medienhelden*. Este programa se basa en evidencias científicas y ha tenido resultados positivos tanto en Alemania como en Colombia. Este manual presenta todas las actividades en detalle, de tal manera que cualquier docente podrá implementarlo siguiendo las indicaciones incluidas.

## Agradecimientos

Toda la investigación necesaria para analizar, traducir y adaptar el programa *Medienhelden* y para implementar y evaluar el programa *Ciberhéroes* fue posible gra-

cias a la generosa financiación de la fundación alemana Alexander von Humboldt Stiftung ([www.humboldt-foundation.de](http://www.humboldt-foundation.de)). Agradecemos específicamente el apoyo ofrecido con la beca Georg Forster otorgada a Enrique Chaux y el Research Linkage Program otorgado a Enrique Chaux, Herbert Scheithauer, Anja Schultze-Krumbholz y Pavle Zagorscak.

Agradecemos también el apoyo permanente a este proyecto por parte de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de los Andes ([cienciassociales.uniandes.edu.co](http://cienciassociales.uniandes.edu.co)), la Freie Universität Berlin ([www.fu-berlin.de](http://www.fu-berlin.de)), el programa Aulas en Paz ([aulasenzapaz.org](http://aulasenzapaz.org)), la Corporación Convivencia Productiva ([www.convivenciaproductiva.org](http://www.convivenciaproductiva.org)), y los grupos de investigación liderados por Enrique Chaux en la Universidad de los Andes, y Herbert Scheithauer, en la Freie Universität Berlin. Agradecemos también a Nora Dietrich, estudiante de la Freie Universität Berlin, por su fundamental contribución al diseño de la nueva actividad sobre asertividad virtual; y a Angelika Rettberg, Eva Chaux y Amelie Chaux, quienes hicieron aportes centrales, especialmente en la actualización tecnológica de los ejemplos usados en el manual.

La publicación de este manual es posible gracias al apoyo de la editorial Reinhardt (reinhardt-verlag.de), Ediciones Uniandes (ediciones.uniandes.edu.co), la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de los Andes y la Alexander von Humboldt Stiftung.

Agradecemos la cuidadosa lectura del manuscrito realizada por tres evaluadores/as anónimos/as. Sus sugerencias fueron muy relevantes y acertadas, en un tono muy amable y constructivo.

Estamos inmensamente agradecidos por el juicioso y profesional trabajo editorial de Ediciones Uniandes, en particular Martha Méndez (corrección de estilo), Leonardo Cuéllar (diagramación interior y de cubierta), Daniela Martínez (ilustraciones de interior y cubierta), Julián Cortés (coordinación administrativa) y María Ortiz Pineda (coordinación editorial). También agradecemos el apoyo del Departamento de Psicología, especialmente de los profesores Gordon

Ingram y Juan Pablo Aranguren, así como del equipo de publicaciones de la Facultad de Ciencias Sociales, en particular Natalia Ceballos (coordinadora editorial) y Laura León (diseñadora).

Agradecemos también a Marta Kovacsics y Daniela Negret por la muy cuidadosa traducción al español del original en alemán.

Por último, y muy en especial, estamos profundamente agradecidos con los y las docentes, directivas, orientadores/as, estudiantes, y padres/madres de familia de los colegios IE Guillermo Valencia, IE José Antonio Galán, IE Libardo Madrid Valderrama, IE Eva Riascos Plata, IE La Merced, Colegio Americano, Colegio Colombo Británico, Colegio Jefferson, Colegio La Arboleda y Liceo Benalcázar de Cali, Colombia, por abrirnos sus puertas y brindarnos toda su dedicación y compromiso para que pudiéramos implementar y evaluar Ciberhéroes con ustedes, y por todas las sugerencias ofrecidas.

# Ciberacoso



Los adolescentes de hoy en día no conocen una vida sin internet o redes sociales digitales. A menudo, se les conoce como “nativos digitales”, que significa “hablantes nativos del idioma digital de las computadoras, los videojuegos y el internet” (Prensky, 2001, p. 1). Perciben estos medios como una parte natural de su vida y como “herramientas

cruciales para sus vidas sociales” (Kowalski *et al.*, 2012, p. 2). Sin embargo, aparte de las muchas oportunidades positivas que ofrecen las tecnologías modernas de comunicación e información, en los últimos años han sido muy frecuentes algunos aspectos negativos, tales como el ciberacoso, también llamado *cyberbullying*.

## Estudio de caso

Jenny, de 13 años, se ha inscrito en una red social, ya que la percibe como una necesidad de socialización a esta edad. “Es importante estar ahí. [...] El que no tiene un perfil es un extraño”. Por casualidad, descubre un grupo donde hay muchas burlas sobre ella. El grupo fue fundado por una estudiante de otra escuela que Jenny apenas conoce. Jenny encuentra mensajes como: “Eres muy pobre y fea. Ya no tienes amigos”. Los que creía que eran sus amigos escriben: “Jenny es una prostituta minusválida. Debería callarse la boca”. Ella está decepcionada. El comportamiento se extiende al descanso en el colegio, y allí también es rechazada. En casa, sus pensamientos solo giran en torno a eso y llora mucho.

Fuente: adaptado de un caso real. (Hoffmann, 2007)

No se trata en absoluto de un incidente aislado. Se escribe un mensaje odioso, se sube o comparte una foto vergonzosa de otra persona y se crea un grupo de odio hacia esa persona. Todo esto se puede hacer rápida y fácilmente con las tecnologías ac-

tuales. En nuestros estudios en Cali, hemos encontrado que el 29 % de los estudiantes de grados sexto y séptimo ha sido víctima de por lo menos alguna agresión electrónica durante los últimos dos meses. Las agresiones electrónicas más comunes han sido:

- ▶ Alguien me insultó o me dijo cosas ofensivas por chats, mensajes de texto o correos electrónicos (9,8 %).
- ▶ Alguien habló mal de mí en chats, mensajes de texto o correos electrónicos (8,8 %).
- ▶ Fui excluido/a o ignorado/a por otros/as en redes sociales o en chats (8,7 %).
- ▶ Alguien entró a mi cuenta sin mi permiso y envió mensajes pretendiendo ser yo (por ejemplo, mensajes de texto o en redes sociales) (8,0 %).

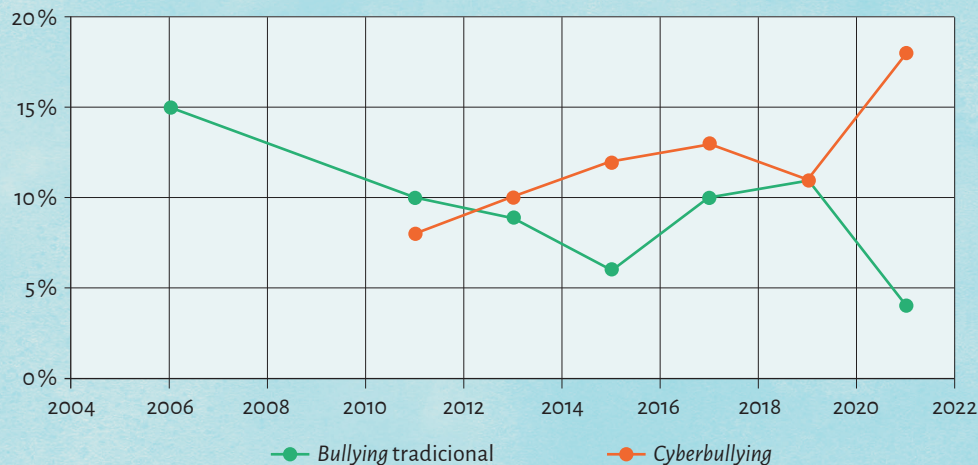
De manera similar, en un estudio con casi dos mil estudiantes en Pasto, Herrera-López *et al.* (2017) encontraron que el 18,7 % de los participantes estaban directamente involucrados en casos de ciberacoso una vez al mes o más, ya fuera como víctimas (10,7%), agresores (2,5%) o en una combinación de ambos roles (5,5%). Asimismo, en un estudio realizado después de la pandemia por el virus del covid, con una muestra representativa nacional de 5718 adolescentes y preadolescentes, el 22 %

reportó que en el último año alguien los ha tratado de forma hiriente o desagradable en línea o por teléfono (Universidad de los Andes, Tigo y Aulas en Paz, 2024).

Adicionalmente, Sáenz *et al.* (2024) analizaron las grandes encuestas sobre clima escolar realizadas de manera periódica por la Secretaría de Educación del Distrito y encontraron que, mientras el *bullying* tradicional parece estar disminuyendo, el ciberacoso parece estar en constante aumento (figura 1).

Lo que a menudo es diversión y prestigio para algunos, para otros puede tener graves consecuencias. Además, es usual que quienes participan ni siquiera sean conscientes de la dimensión del efecto de sus acciones. Los afectados, por otro lado, a menudo se quedan solos, en parte porque tienen temor a denunciar lo que ocurre, y a veces porque las instituciones educativas no tienen protocolos definidos o no saben cómo responder. Algunas escuelas también rechazan involucrarse aduciendo que no son responsables de lo que hacen

**Figura 1. Porcentaje de estudiantes que reportan haber sido víctimas de *bullying* tradicional (agredido [ej. ofendido o molestado] repetidamente) o de ciberacoso (alguien utilizó repetidamente internet o redes sociales para ofenderte o amenazarte con hacerte daño) en el mes pasado**



Fuente: Adaptado de Sáenz *et al.* (2024)

los alumnos en su tiempo libre. Sin embargo, los estudios científicos muestran una clara relación con la escuela en al menos la mitad de los casos (Sanders *et al.*, 2009). Además, a pesar de que muchas agresiones electrónicas puedan iniciar por fuera de las instalaciones de la escuela, la mayoría de las veces terminan expandiéndose a la comunidad escolar y afectando las relaciones entre los estudiantes. Por esta razón, las instituciones educativas deben incluir programas de prevención y estar preparadas con protocolos claros para intervenir si ocurren.

El ciberacoso es un tema relativamente reciente en la investigación. A nivel mundial, las primeras publicaciones datan del 2004 (por ejemplo, Ybarra y Mitchel, 2004). A continuación, presentamos una definición precisa del acoso cibernético y luego resumimos algunos aspectos centrales sobre este fenómeno.

## ¿Qué es ciberacoso?

El ciberacoso (o *cyberbullying*) es cualquier agresión repetida y sistemática por medios electrónicos. El ciberacoso comparte con el *bullying* presencial los tres aspectos que lo definen: (1) agresión, (2) repetida, (3) con desbalance de poder.

Es *agresión* porque son comportamientos intencionados que pueden dañar a las personas a quienes están dirigidos.

Es *repetida* cuando las ofensas electrónicas ocurren varias veces, pero también si ocurren una sola vez en alguna red pública, dado que los mensajes, las fotos o los videos en medios públicos pueden ser retransmitidos y vistos una y otra vez por muchas personas.

Hay *desbalance de poder* porque quien es víctima de ciberacoso usualmente no puede frenarlo con facilidad, por la imposibilidad

de no poder influir sobre quién pone qué en línea, o la dificultad para lograr que las redes sociales eliminen contenidos.

La diferencia del ciberacoso con el *bullying* presencial es básicamente el medio por el cual ocurre: redes sociales, mensajes de texto, correos electrónicos, o cualquier otro tipo de medios electrónicos.

¡El ciberacoso es una forma de comportamiento agresivo!  
¡Aproximadamente uno de cada cinco estudiantes está involucrado en el ciberacoso!

15

## ¿Puede ser más grave el ciberacoso que el *bullying* presencial?

A pesar de tener una naturaleza similar, los estudios muestran que los estudiantes encuentran que el acoso cibernético los puede afectar más que el *bullying* presencial, quizás por su enorme alcance, su velocidad de propagación, por la sensación de no tener cómo escapar, y porque con frecuencia los agresores pueden ser más crueles cuando se sienten protegidos por un aparente anonimato. Además, los adolescentes mencionan que la agresión es aún más dolorosa si proviene de presuntos amigos y que, por otro lado, sienten mucho miedo y desconfianza si no está claro quién es el perpetrador (Nocentini *et al.*, 2010; Schultze-Krumbholz *et al.*, 2014; Spears *et al.*, 2009). En contraste con el acoso tradicional, el acoso cibernético puede afectar más, dado que

- ▶ el posible anonimato de quien agrede puede causar más ansiedad y ofrecer menos estrategias de solución,
- ▶ la enorme audiencia en el espacio virtual aumenta sustancialmente la humillación,

- ▶ cuando ya están circulando en las redes sociales, las agresiones electrónicas pocas veces se logran detener,
- ▶ las agresiones en las redes sociales se sienten presentes en todos los lugares, así como las veinticuatro horas del día, siete días a la semana, lo cual aumenta la sensación de vulnerabilidad y de que no hay escape, y
- ▶ debido a la falta de reacciones gestuales y mímicas; puesto que ya no están cara a

cara, quienes agreden son menos conscientes de los efectos de sus acciones.

El ciberacoso puede tomar gran cantidad de formas diferentes. La tabla 1 presenta algunas de las más comunes en la actualidad, aunque claramente existen más formas y, de seguro, aparecerán más con los avances tecnológicos.

Tabla 1. Diferentes formas de ciberacoso

Forma	Descripción
Acoso	Mensajes ofensivos repetidos (por ejemplo, insultantes, hirientes, amenazantes, vulgares) a un individuo a lo largo del tiempo; a veces el perpetrador puede convencer a otros actores externos para que también envíen mensajes ofensivos a la víctima.
Difamación	Texto, audio o material visual de un individuo que sea dañino o falso y que se usa para destruir amistades o reputación; difusión de chismes o rumores.
Suplantación de identidad	El/la agresor/a obtiene acceso a la cuenta de la víctima (por ejemplo, intercambiando contraseñas entre amigos) y se hace pasar por ella para enviar o publicar material que arroje una imagen negativa sobre la víctima o destruya amistades o reputación.
<i>Sexting</i> sin consentimiento	Publicar, enviar o reenviar imágenes o videos, originales o alterados, con contenido sexual, sin ninguna autorización o consentimiento.
Pornovenganza	Divulgar imágenes o videos con contenido sexual de la expareja al terminar una relación.
“Cachetadas felices”	Golpear, hacer caer o humillar de cualquier forma a alguien mientras que todo es filmado y luego distribuido en redes sociales.
Alteración de imágenes o videos	Utilización de inteligencia artificial o programas de tratamiento de imágenes para alterar fotos o videos en perjuicio personas, por ejemplo, distorsionando partes del cuerpo, insertando la cara en imágenes pornográficas, o añadiendo personas que no estaban.
<i>Grooming</i>	Engañar a la víctima para que revele información privada o envíe imágenes o videos con contenido sexual e íntimo.

Forma	Descripción
Exclusión/aislamiento	Excluir personas de “grupos privados” como, por ejemplo, de grupos cerrados en redes sociales; eliminar personas específicas de grupos o listas de amigos.
Agresiones repetidas en videojuegos	Insultos, ofensas, amenazas o burlas recurrentes en videojuegos en línea por parte de uno o varios de los otros jugadores (anónimos o conocidos).
Acecho cibernético	Combinación de las formas nombradas: mensajes repetitivos ofensivos o intimidantes, amenazas, chantaje, calumnias para destruir amistades o reputación, robo de identidad. La víctima teme por su seguridad y bienestar, generalmente en el contexto de una relación fallida o un deseo de una relación. Hay un alto potencial de amenaza por medio de un cierto grado de intimidad.

Fuente: elaboración propia a partir de Hinduja y Patchin (2009), Kowalski *et al.* (2012), Willard (2007).

## Roles en el ciberacoso

Con frecuencia se piensa que en las situaciones de *bullying* solo hay que considerar a quienes agreden y a quienes son víctimas. Sin embargo, hoy sabemos que es fundamental tener en cuenta que estas agresiones ocurren en un contexto social y que lo que hacen los que están alrededor muchas veces define si la agresión se logrará detener o si va a mantenerse y empeorar. Christina Salmivalli ha identificado seis roles centrales en situaciones de *bullying* (Salmivalli *et al.*, 1996):

1. Líderes: las personas que usualmente inician las agresiones.
2. Asistentes: quienes apoyan directamente y mantienen las agresiones de los líderes.
3. Reforzadores: quienes celebran las agresiones o simplemente sirven de audiencia al observar y no hacer nada para frenarlas.
4. Externos: quienes no se involucran o se alejan de las situaciones de agresión.

5. Defensores: quienes intervienen asertivamente para frenar las agresiones o para acompañar a las víctimas.
6. Víctimas: quienes sufren las agresiones.

Esta autora también ha señalado que la manera más efectiva para frenar el *bullying* es si testigos que cumplen roles como asistentes, reforzadores o externos asumen el papel de defensores (Salmivalli, 2010). Dado el desbalance de poder en las situaciones de *bullying*, es muy difícil para las víctimas lograr, solas, frenar las agresiones. En cambio, con el apoyo de defensores, es mucho más probable que logren compensar el desbalance de poder, en especial si estos intervienen en grupo y de manera asertiva.

Estos mismos roles parecen estar presentes en situaciones de ciberacoso. Cuando ocurren agresiones electrónicas, además de las víctimas, hay algunos que inician y lideran las agresiones (líderes; por ejemplo, quienes crean un meme para ofender a alguien); otros pueden contribuir con más agresiones (asistentes; por

ejemplo, quienes comentan con más ofensas alguna publicación); otros celebran las agresiones (reforzadores; por ejemplo, con *likes*); algunos no participan e incluso se alejan (externos; por ejemplo, quienes abandonan redes en las que se ofenda a otros); y hay quienes intervienen para apoyar a las víctimas (defensores; por ejemplo, quienes escriben reportando los abusos, mensajes de apoyo a víctimas, o mensajes asertivos contra las agresiones). De nuevo, el rol de esos testigos es crucial, y es una buena parte de lo que el programa *Ciberhéroes* busca afectar. Los espectadores tienen un papel y una responsabilidad especial porque su comportamiento señala el consenso social. Es decir, si los espectadores no intervienen, esto transmite a los agresores el mensaje de que el grupo tolera o incluso valora su comportamiento. Es crucial que comprendan que si no hacen nada cuando observan un maltrato, están contribuyendo a que este se mantenga.

## Diferencias por género y edad

En diversos estudios internacionales se ha establecido que las agresiones presenciales directas, es decir, las agresiones físicas (por ejemplo, golpes) y verbales (por ejemplo, insultos) son más comunes entre niños que entre niñas. Sin embargo, no parece haber diferencias claras entre unos y otras en agresiones indirectas (como excluir o divulgar chismes) (Card *et al.*, 2008). Tampoco es claro que haya diferencias por género en la prevalencia del ciberacoso. Algunos estudios han encontrado que los hombres reportan participar más en agresiones electrónicas que las mujeres, aunque esas diferencias de género parecen mayores en Asia y los Estados Unidos que en Europa o Australia (Sun *et al.*, 2016). En nuestros estudios en Co-

lombia, no hemos encontrado diferencias entre hombres y mujeres en la frecuencia de agresiones electrónicas.

Hasta ahora, no hay suficientes estudios longitudinales (es decir, que sigan a las mismas personas por varios años) sobre el desarrollo del ciberacoso en los diferentes niveles de edad. Los análisis transversales (esto es, que comparan participantes de distintas edades) en estudios internacionales han mostrado que el ciberacoso ocurre con mayor frecuencia en la escuela secundaria, especialmente en el octavo grado. Mirando a la población en su conjunto, los adolescentes (entre trece y diecinueve años, aproximadamente) se están acosando con mucha frecuencia en medios digitales y redes sociales. Sin embargo, esto podría cambiar en los próximos años con el creciente uso de estos por parte de grupos cada vez menores. En cualquier caso, todo esto muestra la importancia de iniciar medidas preventivas desde temprano en la adolescencia.

## Consecuencias del ciberacoso

Los estudios sobre el *bullying* presencial muestran que puede tener consecuencias serias, como ansiedad, depresión, baja autoestima, bajo rendimiento académico, deserción escolar, o incluso trastornos alimentarios (DeLuca *et al.*, 2002; Forero *et al.*, 1999; Gladstone *et al.*, 2006; Kaltiala-Heino *et al.*, 2000; Kattan y Porta, 2010; U. S. Department of Education, 1998; Van der Werf, 2014). Se sabe menos sobre las consecuencias específicas del ciberacoso. No obstante, es probable que sean aún más graves dado el alcance mucho mayor de las humillaciones y la sensación de no poder escapar de las ofensas sufridas. Los resultados de investigaciones (Berany Li, 2007; Chen *et al.*, 2017; Gradinger *et al.*, 2009;

Guo, 2016; Kowalski *et al.*, 2014; Ortega *et al.*, 2009; Raiziene *et al.*, 2009; Spears *et al.*, 2009) han identificado algunos síntomas que suelen coincidir con ser víctima de ciberacoso (aunque todavía no es del todo claro si los síntomas son generados por el ciberacoso, si aumentan la probabilidad de ser víctimas de él, o si otros factores desencadenan tanto los síntomas como el ciberacoso). Los adolescentes que fueron víctimas de este tipo de acoso sufrieron con mayor frecuencia

- ▶ ansiedad, depresión;
- ▶ sentimientos de ira, miedo, tristeza y dolor;
- ▶ consumo de drogas ilegales y alcohol;
- ▶ estrés emocional (las niñas más a menudo que los niños); y
- ▶ aislamiento.

Además, el número de incidentes exacerbó los síntomas. Los estudiantes que fueron afectados con mayor frecuencia por el ciberacoso o que fueron intimidados en el ciberespacio y en la escuela reportaron una mayor carga socioemocional que quienes fueron afectados solo ocasionalmente y en un contexto.

Los síntomas psicológicos y de salud también pueden detectarse en adolescentes que acosan a otros en medios digitales. Algunos de estos síntomas que suelen coincidir con el ciberacoso son

- ▶ otros tipos de agresión;
- ▶ consumo de drogas ilegales y alcohol;
- ▶ depresión y ansiedad; y
- ▶ culpa y remordimiento.

También se han reportado pensamientos suicidas, tanto entre los afectados como entre los jóvenes que han intimidado virtualmente a otros. En general, puede verse que los afectados tienden a reaccio-

nar de maneras más internalizantes (por ejemplo, ansiedad o depresión), mientras que los perpetradores actúan de maneras más externalizantes (por ejemplo, comportamiento muy agresivo). Además, no solo tiene consecuencias para la salud mental, sino que también impide que algunos jóvenes establezcan relaciones seguras en línea, en un momento en el que las relaciones con sus compañeros desempeñan un papel crucial en el desarrollo saludable (Ševčíková y Šmahel, 2009). Estos síntomas asociados con el ciberacoso muestran claramente que existe una necesidad de acción concreta y urgente.

## Medios digitales y desarrollo en la niñez y la adolescencia

Los datos actuales sobre el uso de los medios de comunicación muestran la importancia de los medios de comunicación digitales para los niños y los jóvenes. Muchos de ellos crecieron con estos medios desde muy pequeños, son los llamados “nativos digitales”. De hecho, en el estudio realizado por Universidad de los Andes, Tigo y Aulas en Paz (2024) con una muestra representativa de preadolescentes y adolescentes en Colombia, se encontró que el 73 % reporta tener un perfil en alguna red social, y que las más usadas son WhatsApp, TikTok, YouTube, Instagram y Facebook.

Reich *et al.* (2012) ilustran la importancia de las redes sociales virtuales para abordar aspectos centrales del desarrollo en la adolescencia, en particular la comunicación y el contacto con compañeros y amigos (Valkenburg *et al.*, 2005). Las redes sociales también pueden tener un efecto positivo en el desarrollo de la identidad de los adolescentes, ya que ofrecen oportunidades para la autopresentación y permiten la retroalimentación de la persona por

medio de sus pares (Metzler y Scheithauer, 2017; Valkenburger *et al.*, 2005, 2006). Kowalski *et al.* (2012, p. 2) lo resumen así: para los niños, las niñas y los adolescentes, los medios de comunicación digitales representan una “ayuda decisiva para su vida social”.

Schorb y Wagner (2013, p. 19) ven un beneficio psicológico para el desarrollo en cuatro niveles:

- ▶ *Relaciones.* Por medio de las redes sociales muchos niños y adolescentes participan en un intercambio intensivo con sus pares. En sus interacciones mediáticas buscan la posibilidad de reafirmarse a sí mismos, pero también deben aprender a lidiar con la contradicción.
- ▶ *Autodeterminación.* En la búsqueda de la diferenciación y autonomía, los medios de comunicación les ofrecen una enorme variedad de opciones para diferenciarse de los demás, por ejemplo, de los adultos.

- ▶ *Experimentarse como una persona competente.* Al vivir sus intereses en los espacios de los medios de comunicación, niños, niñas y adolescentes buscan la confirmación de sus acciones y pueden sentirse orgullosos de sus capacidades y conocimientos y desarrollarlos constantemente.
- ▶ *Participación.* En las redes sociales, niños, niñas y jóvenes encuentran oportunidades para informarse sobre diversos temas sociales, culturales y políticos que les interesan y comprometerse con diversas causas, tanto en sus entornos locales como en escalas globales.

Por las razones anteriores, una renuncia o prohibición del uso de los medios digitales no parece ser una estrategia de prevención sensata. En cambio, un “uso responsable y competente de los medios digitales” debería ser la prioridad.

## ¿Qué es *Ciberhéroes*?



*Ciberhéroes* es un programa escolar para la prevención del ciberacoso. Fue diseñado con base en la comprensión científica actual sobre las variables y dinámicas involucradas en las agresiones por medios virtuales y en los retos que enfrentan niños, niñas y adolescentes en las redes sociales.

Las redes sociales virtuales son simplemente una parte de la vida de la mayoría de los niños, niñas y adolescentes hoy en día. Por esta razón, es fundamental promover el desarrollo de habilidades para manejar con responsabilidad las potenciales y diversas posibilidades de uso que estas ofrecen, pero también para evaluar críticamente los contenidos de los medios y para prevenir el ciberacoso. El programa *Ciberhéroes* empieza aquí, con materiales y estrategias pedagógicas evaluadas rigurosamente.

### **Objetivos de *Ciberhéroes***

El objetivo principal de *Ciberhéroes* es promover el aprendizaje de conocimientos y el desarrollo de competencias socioemocionales que les permitan a los estudiantes

prevenir el ciberacoso. A diferencia de intervenciones que buscan aumentar el control y la supervisión por parte de los adultos, *Ciberhéroes* busca que sean los mismos estudiantes quienes tengan el desarrollo socioemocional necesario para evitar entre ellos mismos que surja o progrese el ciberacoso. En ese sentido, el programa promueve la autorregulación y la regulación entre pares, más que la regulación externa por parte de adultos.

Específicamente, *Ciberhéroes* busca que los estudiantes:

1. Amplíen sus *conocimientos* sobre los riesgos del ciberacoso, y sobre estrategias tecnológicas para prevenirlo y reportarlo.
2. Desarrollen su *empatía* frente a las posibles víctimas de agresiones electrónicas.
3. Desarrollen su capacidad para *defender asertivamente* a otros frente a posibles agresiones electrónicas.
4. Identifiquen y cuestionen críticamente posibles *desconexiones morales* (desentendimientos o autoexcusas morales) que podrían justificar el ciberacoso.

## Temas y competencias socioemocionales centrales

Tabla 2. Temas centrales, competencias, conocimientos y disposiciones del programa *Ciberhéroes*

Temas	Competencias, conocimiento y disposiciones
Queremos que los adolescentes... se vuelvan conscientes de las consecuencias del ciberacoso; se den cuenta de qué es el ciberacoso y de que este es un problema; sepan qué comportamiento se considera inapropiado y qué es el comportamiento prosocial (por ejemplo, ayudar a otros);	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Conciencia del problema</li> <li>▶ Consideración de consecuencias</li> <li>▶ Comprensión del sentido de las normas</li> </ul>
al... aprender a tomar la perspectiva de otros y empatizar; alcanzar una comprensión de la responsabilidad personal; evitar posibles desconexiones morales; aumentar su disposición de actuar e intervenir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Toma de perspectiva</li> <li>▶ Empatía</li> <li>▶ Pensamiento crítico frente a desconexiones morales</li> <li>▶ Disposición a actuar</li> </ul>
Queremos que los estudiantes... cuestionen críticamente su uso de los medios y comportamiento en redes sociales; sepan cómo responder de manera asertiva (firme, pero no agresiva) ante posibles agresiones electrónicas; mejoren sus relaciones en el aula y por fuera.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Pensamiento crítico frente a medios digitales</li> <li>▶ Asertividad virtual</li> <li>▶ Disposición a actuar prosocialmente</li> </ul>

22 |

### Edad objetivo

*Ciberhéroes* está dirigido a preadolescentes y adolescentes, especialmente a estudiantes de sexto grado (en su mayoría, entre once y trece años). Se escogió este grado porque sabemos que en estas edades todavía no han llegado al máximo de prevalencia las situaciones de ciberacoso, pero ya están aumentando muy rápidamente. Por ser un programa de prevención, buscamos tener un impacto antes de que la prevalencia sea demasiado alta. Sin embargo, preferimos no implementarlo antes dado que en principio los niños más pequeños no

deberían estar involucrados en redes sociales. De hecho, la mayoría de estas exigen como edad mínima trece años.

En grados menores, sugerimos implementar programas como Aulas en Paz en primaria o Aulitas en Paz en preescolar, que promueven en contextos presenciales el desarrollo temprano de competencias socioemocionales cruciales para la convivencia y el bienestar como la regulación de las emociones, la empatía, la asertividad, el pensamiento creativo o la resolución pacífica de conflictos (Chaux, 2012; [www.aulaspaz.org](http://www.aulaspaz.org)).

## Toma de perspectiva, empatía, asertividad y desconexión moral

El programa fue desarrollado con base en investigaciones previas sobre las condiciones de formación y sostenimiento del ciberacoso (Scheithauer *et al.*, 2003; Scheithauer y Schultze-Krumbholz, 2009; Schultze-Krumbholz y Scheithauer, 2009; 2010). En el programa *Ciberhéroes*, los estudiantes aprenden a ponerse en el lugar de otros, cognitiva (toma de perspectiva) y emocionalmente (empatía). La *toma de perspectiva* se refiere a la habilidad de entender los pensamientos y sentimientos de otros y su punto de vista (Petermann *et al.*, 2004; Selman, 1980). La *empatía* va más allá del entendimiento y se refiere también a compartir, sentir y experimentar emociones similares o compatibles con lo que sienten otros (Chaux, 2012; Hoffman, 2002; Petermann *et al.*, 2004). La habilidad de toma de perspectiva aumenta la probabilidad de que un individuo reconozca el malestar y la necesidad de ayuda de otros y pueda empatizar con ellos. En las interacciones virtuales, esto puede significar que los adolescentes se dan cuenta de que los mensajes pueden interpretarse de forma diferente y pueden ser muy perjudiciales para quienes están del otro lado de la pantalla (y quizá incluso de que no les gustaría estar en la posición de la víctima). Para lograr esto, son claves preguntas como

- ▶ ¿Cómo te sentirías si otros te trataran de esta manera?
- ▶ ¿Cómo te sentirías en esta situación?

Tomar la perspectiva de otros y ser capaces de empatizar con alguien que pueda sufrir agresiones electrónicas aumenta la inclinación a actuar para evitar que esa persona sufra agresiones. Sin embargo, si los adolescentes no tienen las habilidades

para intervenir adecuadamente, es posible que no sean capaces de intervenir o que lo hagan de maneras no efectivas. Para esto, es crucial desarrollar *asertividad*, es decir, la capacidad para defender derechos propios y derechos de los demás con firmeza pero sin agresividad (Chaux, 2012; Lange y Jakubowski, 1980). Muchas personas consideran que cuando una persona es agredida hay solo dos opciones de respuesta: pasividad (dejarse o ignorar) o agresión (responder con una agresión similar o más fuerte). La asertividad es una tercera opción, que usualmente es más efectiva que la pasividad o la retaliación agresiva para frenar una agresión en el corto y en el mediano plazo. Además, la asertividad es aún más efectiva si es una respuesta colectiva. De hecho, algunos estudios muestran que la forma más efectiva para frenar una situación de acoso escolar ocurre cuando los compañeros observadores intervienen asertivamente, y en grupo, para defender a la víctima (O'Connell *et al.*, 1999; Salmivalli, 2010).

Las mismas competencias socioemocionales que son claves para prevenir y frenar el acoso escolar —toma de perspectiva, empatía y asertividad— son fundamentales para prevenir el ciberacoso. Son también algunas de las competencias centrales que el programa *Ciberhéroes* busca promover.

Aun cuando las personas han desarrollado empatía y son conscientes del sufrimiento que situaciones como el ciberacoso pueden ocasionar en otros, con frecuencia hay barreras que pueden llevar a que no actúen para frenarlo, o incluso participen en las agresiones. Una de esas barreras es la *desconexión moral* (también conocida como *desentendimiento moral* o *excusas pirata*), que es el proceso cognitivo por medio del cual los individuos calman su conciencia valiéndose de excusas que

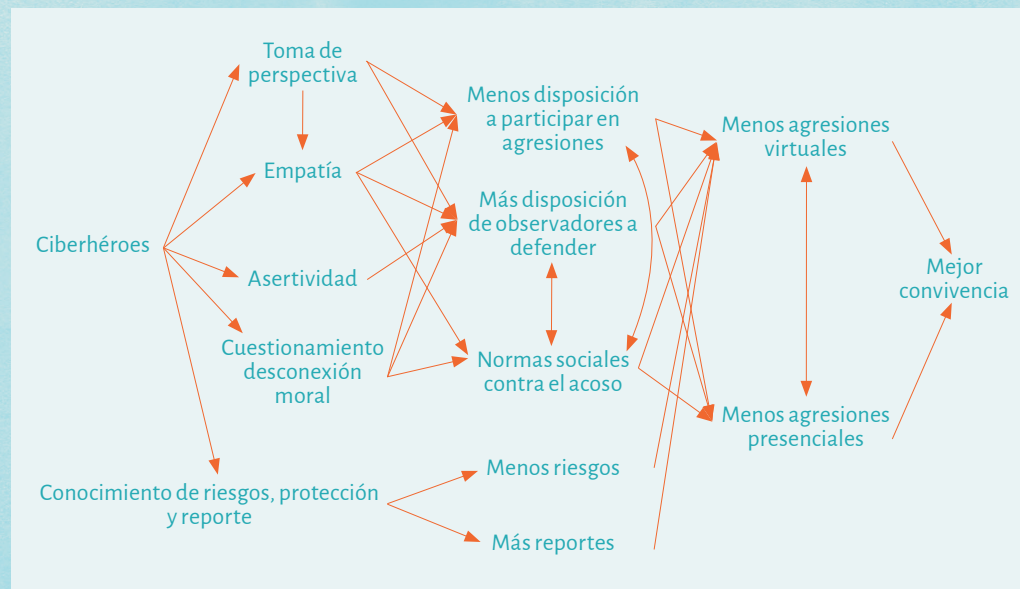
minimizan la gravedad de sus acciones (Bandura, 2002, 2016). Por ejemplo, en el contexto del ciberacoso, algunas personas pueden decir “fue su culpa por enviar fotos íntimas” (culpar a la víctima), “fue solo por divertirse” (minimización de las consecuencias), “la víctima está exagerando” (minimización de las consecuencias), “era un chiste” (eufemismo), “esto le sirve para volverse fuerte” (autojustificación moral) o “por qué me tienen que culpar a mí por no hacer nada, si todos lo vieron y nadie hizo nada” (difusión de la responsabilidad). Estos mecanismos pueden facilitar que algunas personas no defiendan a una víctima aun cuando consideren que es injusto el trato que está recibiendo, y que no sientan culpa por no hacerlo. De manera similar, pueden facilitar que participen en situaciones de ciberacoso a pesar de que no estén de acuerdo con este tipo de maltrato. Además, la desconexión moral les permite calmar cualquier sentimiento de culpa o vergüenza que puedan llegar a sentir por lo que hicieron o por lo que van a hacer (Bandura, 2002, 2016). Uno de los objetivos de *Ciberhéroes* es ayudar a los estudiantes a identificar y a frenar estos mecanismos de autoexcusas.

Otro aspecto que puede favorecer o prevenir la participación en el ciberacoso son las normas sociales, en particular las descriptivas y las prescriptivas. Las *normas descriptivas* se refieren a las creencias sobre qué tan común es que los demás realicen cierto comportamiento—cuanto más alta sea la creencia en que los demás lo hacen, es más probable su propio comportamiento (por ejemplo, “si creo que todos hacen *cyberbullying*, yo también lo hago”) (Perkins y Berkowitz, 1986; Perkins *et al.*, 1999)—. Las *normas prescriptivas* se refieren a la creencia en que los demás, en especial los más populares, esperan ese comportamiento o sancionarían no hacerlo (por ejemplo, “en

este grupo se espera que todos le celebremos al líder sus burlas a los demás en las redes”). Según la teoría de acción planeada (Ajzen, 1991), ambos tipos de normas sociales son centrales para incentivar comportamientos que requieran cierta planeación, y según autores como Heirman y Walrave (2012), este parece ser el caso del ciberacoso. *Ciberhéroes* busca contribuir a cambiar estas normas sociales, específicamente al promover la intervención asertiva por parte de los compañeros observadores de situaciones de ciberacoso, quienes aprenden a no quedarse callados, sino, en cambio, a intervenir en contra de cualquier situación de acoso o maltrato.

Finalmente, *Ciberhéroes* promueve la adquisición o consolidación de importantes conocimientos de educación en medios virtuales que son útiles para comportarse adecuadamente en el espacio virtual. Algunos estudios muestran que muchos adolescentes pueden ser muy descuidados con sus datos personales en internet (Valkenburg y Peter, 2011), lo cual aumenta el riesgo de convertirse en víctimas de ciberacoso. Así, por ejemplo, *Ciberhéroes* busca crear conciencia acerca de que es fácil acceder públicamente a los datos personales divulgados en internet—incluso por parte de personas a las que no querrían darle acceso a ellos—. También se les enseñan habilidades para controlar la divulgación de datos (como no compartir información, fotos o videos íntimos), para protegerse a sí mismos de experiencias indeseadas (por ejemplo, usar contraseñas seguras y no compartirlas) o para responder adecuadamente en caso de que estén siendo víctimas de ciberacoso (por ejemplo, guardar evidencias, bloquear o reportar).

El modelo de prevención del programa *Ciberhéroes* se resume en la figura 2. Se basa en algunos aspectos de la teoría de acción planeada (Ajzen, 1991), aunque

Figura 2. Modelo de prevención (teoría del cambio) del programa *Ciberhéroes*

también toma en cuenta los aspectos descritos. En resumen, el programa busca contribuir al desarrollo de competencias socioemocionales como la toma de perspectiva, la empatía y la asertividad, así como al cuestionamiento de desconexiones morales y a la consolidación de conocimientos sobre cómo evitar riesgos, cómo protegerse y cómo reportar abusos en redes sociales. Estas competencias socioemocionales, conocimientos y cuestionamientos a desconexiones morales, a su vez, contribuyen a que haya una menor disposición a participar en agresiones, a que los observadores estén más dispuestos a intervenir para defender a las víctimas, a que se consoliden normas sociales contra cualquier tipo de acoso, y a que todos corran menos riesgos y reporten con más frecuencia situaciones de acoso. Estos cambios en disposiciones y normas sociales contribuyen a reducir las agresiones (virtuales y presenciales), lo cual lleva a una mejor convivencia.

## Estructura e implementación del programa

Esta sección describe la estructura del presente manual del programa *Ciberhéroes*. Las explicaciones ayudarán a entender los términos y la estructura, y facilitarán el uso de los materiales. Con base en las consideraciones teóricas y los resultados empíricos desarrollamos un programa que puede ser usado por docentes o multiplicadores entrenados. *Ciberhéroes* consta de quince sesiones, cada una pensada para alrededor de cincuenta minutos, en siete módulos (tabla 3). Los docentes lo implementan durante clases regulares (como las de Ética, pero también en lecciones en la tarde en colegios de jornada completa), excepto por una sesión en la que los estudiantes hacen una presentación a padres/madres de familia, la cual se realiza temprano en la mañana, al final de la tarde o un sábado. Esta presentación busca sensibilizar a las familias sobre los riesgos del ciberacoso y sobre cómo prevenirlo, y que los estudiantes consoliden su comprensión sobre el tema.

Tabla 3. Descripción de las sesiones en el currículo de *Ciberhéroes*

Módulos	Sesiones	Contenido/Temas
I. Introducción al programa	1. Beneficios y peligros de los medios virtuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Uso de medios</li> <li>▶ Introducción al contenido del programa</li> </ul>
II. Definición: ¿qué es el ciberacoso?	2. Una definición de ciberacoso	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Desarrollo de una definición de ciberacoso</li> <li>▶ Sensibilización</li> </ul>
	3. Clasificar las experiencias de ciberacoso	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Recoger y clasificar experiencias de ciberacoso</li> <li>▶ Conciencia del problema</li> </ul>
III. Empatía: ¿qué tan grave es realmente el ciberacoso?	4. Empatía en una situación de ciberacoso	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Cortometraje: <i>Let's Fight it Together</i></li> <li>▶ Cambio de perspectivas e involucramiento emocional</li> </ul>
	5. Acciones posibles en una situación de ciberacoso	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Opciones de acción</li> </ul>
IV. Rol de testigos: ¿qué efecto tiene mi comportamiento?	6. Juego de roles, parte 1. Ciberacoso: ¿quién desempeña un rol?	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Juego de roles</li> <li>▶ Toma de perspectiva y empatía</li> </ul>
	7. Juego de roles, parte 2. Ciberacoso: ¿qué hacer ahora?	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Juego de roles</li> <li>▶ Opciones de acción</li> </ul>
	8. Asertividad virtual	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Alternativas de respuesta a agresiones virtuales</li> </ul>
	9. Desconexión moral: ¿cómo evitar autojustificarse?	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Qué es la desconexión moral.</li> <li>▶ Cómo identificar y evitar desconexiones morales.</li> </ul>
V. Estrategias de autoprotección en el mundo digital	10. Formación de tutores expertos en autoprotección	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Tutoría entre pares</li> <li>▶ Educación en medios virtuales/manejo cuidadoso de los datos</li> </ul>
	11. Presentaciones de tutores expertos en autoprotección	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Tutoría entre pares</li> <li>▶ Educación en medios virtuales/cómo lidiar con el ciberacoso</li> </ul>

(Continúa...)