

INTERVENCIÓN CON ADOLESCENTES VÍCTIMAS DE CIBERBULLYING: UN ABORDAJE DESDE EL TRABAJO SOCIAL

INTERVENTION WITH ADOLESCENT VICTIMS OF CYBERBULLYING: AN APPROACH BASED ON SOCIAL WORK

Gema Álvarez Idarriaga

Centro de Servicios Sociales. Ayuntamiento de Villaviciosa de Odón

Resumen: Este artículo tiene por objetivo el fenómeno del *ciberbullying*, como una nueva forma de acoso digital entre adolescentes a través de las nuevas tecnologías. Sus características distintivas, sus semejanzas con otras formas de violencia entre iguales más tradicionales, su prevalencia en España, y cómo las distintas investigaciones nacionales e internacionales ayudan a analizar los riesgos reales de un uso inadecuado de Internet por parte de los menores. Finalmente se aborda la figura del trabajador/a social y las distintas estrategias de intervención que adopta dentro de la intervención social con adolescentes víctimas de acoso digital.

Palabras Clave: *Ciberbullying*, Acoso escolar, Nuevas Tecnologías, Ciberdelitos y Protección Digital.

Abstrac: This paper discusses the phenomenon of *cyberbullying*, a new form of harassment among adolescents that uses the new information technologies. Its distinctive characteristics are discussed, along with its similarities with more traditional forms of violence among peers, its prevalence in Spain and how different studies in Spain and other parts of the world help analyse the real risks of improper Internet use by young people. Finally, the paper looks at the figure of the social worker and the different intervention strategies that can be adopted as part of social intervention with adolescent victims of *cyberbullying*.

Key Words: Cyberbullying, Harassment at school, New Technologies, Cybercrimes and Digital Protection.

| Recibido 09/09/2014 | Revisado 25/10/2014 | Aceptado 05/11/2014 | Publicado 31/01/2015 |

Correspondencia: Gema Álvarez Idarriaga. Centro de Servicios Sociales. Ayuntamiento de Villaviciosa de Odón. C/ Abrevadero 11, 28670. Villaviciosa de Odón. Correo electrónico: galvarez@v-odon.es. Página web: www.aytovillaviciosadeodon.com.

Referencia normalizada: Álvarez-Idarriaga, G. (2015). Intervención con adolescentes víctimas de *Ciberbullying*: Un abordaje desde el trabajo social. *Trabajo Social Hoy*, 74, 75-92. doi 10.12960/TSH.2015.0005.

*“La violencia no es fuerza sino debilidad, nunca podrá crear cosa alguna,
solamente la destruirá”
Benedetto Croce*

1. INTRODUCCIÓN

La sociedad actual está sumida en una revolución tecnológica en la que Internet es uno de sus principales logros. Desde la invención de la imprenta no se ha producido un cambio tecnológico con tantas repercusiones para la historia de la humanidad como el que estamos viviendo con Internet. La red forma parte de nuestras vidas y es una herramienta de comunicación, ocio y tiempo libre, en la que los menores se desenvuelven de forma natural. La relación entre menores y las nuevas tecnologías ha dado lugar a numerosos estudios, siendo denominados nativos digitales (Prensky, 2010: 7), net-generation (Tapscott, 1998:15) o generación interactiva (Bringué y Sádaba, 2009:18).

Esta nueva realidad plantea nuevos retos frente a los usos de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC a partir de ahora) y un esfuerzo para la era digital que nos ha traído indiscutibles aspectos positivos, pero también ha llevado a un uso indeseable, como es la utilización de las TIC para realizar un acoso entre iguales, dando lugar a una nueva forma de maltrato e intimidación hacia sus víctimas, el *ciberbullying*. El *ciberbullying* comparte características con otro fenómeno más estudiado, el *bullying*, pero adaptado a un entorno digital y con unas herramientas diferentes por parte del acosador, destacándose principalmente el uso de Internet y los teléfonos móviles. El *ciberbullying* o ciberacoso se ha caracterizado por ser un fenómeno oculto, que no ha generado estudios ni reflexiones hasta épocas recientes, la primera investigación a nivel nacional en España se realizó en 2007 por parte del Defensor del Pueblo y el Comité de UNICEF en Madrid, y desde esa fecha hasta nuestros días ha sido objeto de numerosos estudios e investigaciones.

Hoy en día los episodios de violencia entre iguales, tienen una gran capacidad para atraer la opinión pública, hasta el punto de configurarse como un fenómeno de alarma social. Por todo ello, este artículo analiza el problema del *ciberbullying*, las características que lo definen, los distintos estudios y tasas de prevalencia del fenómeno y las diferentes formas de acoso cibernético que adopta, los actores implicados en el fenómeno y las consecuencias que tiene el *ciberbullying* para sus víctimas. Finalmente se analizará la figura del trabajador/a social en relación a las aportaciones que puede ofrecer a las familias y a sus víctimas.

2. ESTUDIOS *CIBERBULLYING* Y PREVALENCIA

Los estudios sobre violencia escolar han tenido más repercusión y han dado lugar a numerosas investigaciones, en cambio los estudios sobre *ciberbullying* en España son más recientes, aunque han aumentado en los últimos años. Destacar cómo en otros países como EE.UU., Australia, Canadá o Nueva Zelanda fueron más precoces en el estudio del *ciberbullying* y han realizado diferentes investigaciones que han servido de base para analizar el fenómeno.

Destaca el estudio realizado en Irlanda en 2009, en donde se estudiaron a 3 004 estudiantes de centros de secundaria con edades de 12 a 16 años a los cuáles se les pasó un cuestionario específico dando su opinión sobre medidas para erradicar el *ciberbullying*. Concluyeron que uno de cada cinco estudiantes había participado en diversas situaciones de *ciberbullying*. El estudio indicaba que había más víctimas de *ciberbullying* chicas un (15,6 %) que chicos (6,9 %) en los últimos dos meses.

Sin embargo más chicos (4,95 %) en comparación con las chicas (3,5 %) admitieron el *ciberbullying* de otros. También se muestra que hay más chicas (4,5 %) que se vieron envueltas en *ciberbullying* ya fuera como víctimas o como agresoras (Carrasco y Navas, 2013).

En el 2010 en Estados Unidos se realizó un estudio con una muestra compuesta por 4 400 estudiantes de 11 a 18 años y un 20 % reconoció haber sido alguna vez víctima de ciberacoso. En la misma muestra, un 10 % reconoció haber sido tanto acosador como acosado (Hinduja y Patchin, 2010 citado en Tejedor, S. y Pulido, C. 2012: 67).

Mora-Merchán, Del Rey y Jäger (2010) analizaron la prevalencia del *ciberbullying* en distintos países europeos, resumiendo sus conclusiones en un libro "*Cyberbullying. cross-national comparison*", destacando los porcentajes de Bélgica con más del 50 % de la muestra implicada en *cyberbullying*.

Tabla 1. Porcentajes implicados en fenómenos de *cyberbullying*

PAÍS	% Cibervíctimas	% Ciberagresores
Alemania	20-40	34
Australia	14	11
Bélgica	61.9	52.5
Bulgaria	19	23
Dinamarca	12-16	---
España	5.5-20	5.4-7.4
Finlandia	2-20	0.4-2.5
Francia	18.4	---
Grecia	6	7
Holanda	3-25	4-16
Irlanda	10	6.5
Italia	9.5	9.1
Luxemburgo	3.8-11.3	3.9-6
Noruega	0.4-16.8	1.4-11.7
Polonia	16.3	20
Portugal	10-17.4	12
Reino Unido	22	23
Suecia	5.3	10.3
Suiza	---	---

Fuente: (Mora-Merchán et al., 2010).

Actualmente en España el *ciberbullying* ha sido objeto de diversos estudios desde diferentes disciplinas debido a la repercusión de una realidad creciente con importantes consecuencias para el bienestar psicológico de las víctimas.

En 2008 se realizó un estudio (Ortega et al., 2008: 183) aplicando un cuestionario específico a un total de 830 escolares con edades comprendidas entre los 12 y 18 años. Los resultados muestran que la prevalencia del fenómeno en nuestro entorno sociocultural, no es especialmente grave comparada con la que se produce en otros países, estando

uno de cada cuatro escolares involucrado en problemas de *ciberbullying* aunque solamente el 4 % se hallarían implicado de forma severa. Además, analiza la relación entre variables edad y sexo y su prevalencia de *ciberbullying*. En sus conclusiones refleja que si se considera el fenómeno de forma global utilizando teléfono móvil e Internet, ninguna de las dos variables muestra una influencia significativa. En cambio el análisis de la variable sexo presenta un patrón similar al que aparece en los estudios de *bullying* tradicional, donde las chicas tienen una mayor predisposición a participar como víctimas y los chicos como agresores (Ortega y Mora-Merchán, 2000:191).

En España según la investigación de Garmendia y colaboradores (2011); citada en Tejedor, S. y Pulido, C. (2012: 69) el 16 % de los menores entre 9 y 16 años afirmaban haber sufrido *bullying* (fuera de la red, off-line) y *ciberbullying* (dentro de la red, on-line). Uno de los datos preocupantes es el desconocimiento de los padres, el 67 % de los tutores legales de los menores que habían recibido mensajes hirientes afirmaban que sus hijos no habían recibido este tipo de mensajes, no teniendo constancia de la realidad que vivían sus hijos víctimas del acoso.

Posteriormente se ha publicado otro estudio sobre *ciberbullying* realizado sobre una muestra de 638 estudiantes asturianos que cursaban educación secundaria obligatoria de 1º a 4º de la ESO. El cuestionario analiza la percepción de existencia de *ciberbullying* y otros problemas de convivencia en la escuela. Se concluye que entre el 35,4 % y el 51,9 % percibe que este tipo de acoso se da en su aula y el porcentaje de alumnos que piensa que se da *ciberbullying* siempre o muchas veces es inferior al 10 %. A diferencia de otros estudios apenas se han encontrado diferencias de género a la hora de analizar el *ciberbullying*. También se ha encontrado una fuerte correlación entre la presencia de violencia a través de las TIC y de otros tipos de violencia en el ámbito escolar más tradicionales (Álvarez-García et al., 2011: 226).

3. EL CIBERBULLYING UN ACOSO DIGITAL ENTRE IGUALES: CARACTERÍSTICAS Y TIPOLOGÍA

El fenómeno recibe diferentes nombres para identificar la misma realidad desde *ciberbullying*, ciberacoso o acoso digital, pero todas ellas comparten la idea de ser un maltrato entre iguales usando las TIC. Belsey fue uno de los primeros en analizar el fenómeno y lo define como “el uso de algunas tecnologías de la información y la comunicación como el correo electrónico, la mensajería instantánea, los sitios personales vejatorios y el comportamiento personal en línea difamatorio de un individuo o un grupo que deliberadamente y de forma repetitiva y hostil pretende dañar a otro”, (Belsey, 2005: 2).

Las consecuencias del *ciberbullying* son especialmente graves ya que es un fenómeno que afecta de forma transversal al resto de espacios de socialización del joven: familia,

amigos, compañeros de clase, etc., no existiendo un lugar seguro en el que protegerse de este acoso psicológico continuado.

En el caso del *bullying* tradicional, las actuaciones del agresor tienen por finalidad dañar a la víctima y se observa una situación de desigualdad y de desequilibrio de fuerzas. El alumno expuesto a las acciones negativas tiene dificultad para defenderse y se encuentra indefenso ante los alumnos y alumnas que lo acosan. De esta forma se diferencia el acoso de una simple riña o agresión puntual entre dos alumnos de edad y fuerza similares.

El *ciberbullying*, aunque con ligeras diferencias, sigue compartiendo las características de un acoso escolar tradicional: la agresividad de la conducta, el desequilibrio de poder entre el agresor y la víctima y la continuidad en el tiempo de la agresión. Por todo ello se considera el *ciberbullying* como una nueva forma de *bullying* (Smith 2008: 376) pero con algunas características específicas (Heirman y Walrave, 2009; Li, 2006: 159; Li, 2008: 225; Ybarra y Mitchell, 2004: 326):

- Amplia audiencia: al colgar en la red cualquier foto o video con intención de dañar a otra persona, la audiencia es potencialmente mayor que ante cualquier agresión del *bullying* tradicional.
- Anonimato y sensación de impunidad: el acoso no es necesario que sea presencial, por lo que el agresor puede sentirse menos culpable o tener menos empatía por la víctima. El empleo de falsas identidades y la invisibilidad que aporta en muchas ocasiones la red, favorece la propagación del fenómeno y la angustia de la víctima.
- En cualquier lugar y momento: Internet está abierto veinticuatro horas al día y la movilidad y conectividad de las nuevas tecnologías de la comunicación provoca que se traspasen los límites temporales y físicos que antes se producían en la escuela.
- Imperecedero: la red tiene una gran memoria a largo plazo, siendo todos los contenidos digitales almacenados en los servidores y distintos dispositivos electrónicos. Cuando existen imágenes están colgadas o los videos subidos solo son borrados a petición de la víctima o autoridad pertinente.
- Rapidez y comodidad: las nuevas tecnologías tienen una capacidad exponencial para propagar cualquier mensaje, reenviar un mensaje a una lista de contactos, grupos..., es rápido y sencillo.
- La fuerza física o el tamaño no afecta: a diferencia del acoso tradicional, la fuerza física ya no es necesaria para acosar a sus víctimas.
- El acosador no marginal: en el acoso escolar los acosadores suelen tener malas relaciones con los profesores y suelen tener mala imagen social por tener personalidad conflictiva, en cambio en el *ciberbullying* los agresores pueden tener una impecable imagen social.

Las herramientas empleadas por el acosador digital favorecen un mayor impacto emocional debido a la exposición de la víctima al acoso durante todas las horas del día y de forma repetida. Además, dentro de las acciones de acoso hacia las víctimas debemos diferenciar entre acciones directas, que se producen por ejemplo al enviar un mensaje directamente a la víctima insultándola o ridiculizándola o las acciones indirectas cuando se realiza por delegación, es decir, utilizando a otras personas para ayudar al acosador a causar daño a la víctima.

Uno de los principales problemas que se encuentra el *ciberbullying*, al igual que otros problemas sociales, es la medición de los mismos, que en este caso aún es mayor debido a la “invisibilidad”, que en muchos casos presentan las víctimas que viven en silencio todas sus vivencias por miedo a decírselo a un adulto.

El acoso al que se enfrentan las víctimas de *ciberbullying* puede dar lugar a distintas formas de ciberacoso (Kowalski et al., 2010: 87):

- Insultos electrónicos: intercambio breve y acalorado entre dos o más personas que tiene lugar a través de alguna de las nuevas tecnologías de comunicación, en contextos públicos.
- Hostigamiento: generalmente se contempla como una modalidad de acoso cibernético incluyendo mensajes ofensivos reiterados enviados a la persona elegida como blanco. La diferencia entre hostigamiento e insultos electrónicos, es que el hostigamiento es más a largo plazo que los insultos electrónicos, es más unilateral. En cambio el insulto electrónico es un intercambio recíproco.
- Denigración: es una información despectiva y falsa respecto a otra persona.
- Suplantación: el acosador se hace pasar por la víctima, la mayoría de las veces utilizando la clave de acceso de la víctima para acceder a sus cuentas online y a continuación enviar contenidos negativos a otras personas conocidas como si la propia víctima fuera quien estuviera manifestando dichos pensamientos.
- Desvelamiento y sonsacamiento: revelar información a menudo comprometida a otras personas a las que jamás se habría pensado en revelar nada semejante. El sonsacamiento consiste en convencer a otra persona para que revele alguna información personal para poder luego chantajear con dicha información.
- Exclusión y ostracismo: la exclusión online puede ser llevada a cabo en cualquier entorno protegido por una clave de acceso, o bien por la eliminación de la víctima de las listas de contactos. Buena parte de nuestra conducta social se orienta a ser aceptados por los demás y así evitar quedar excluidos de ahí las consecuencias negativas de este tipo de acoso cibernético.
- Ciberpersecución: se refiere al uso de las comunicaciones electrónicas para perseguir a otra persona a través de comunicaciones reiteradas hostigadoras y amenazantes.

- Difusión de agresiones físicas: la víctima puede ser alguien conocido o desconocido para el agresor y suelen atacar en grupo en donde uno de ellos graba las agresiones para posteriormente colgarlo en la red.

Además, las modalidades de acceso del agresor a la víctima son múltiples y no quedan restringidas simplemente al contacto directo o al ambiente escolar, la víctima sigue siendo acosada durante todo el día en la intimidad de su casa, produciendo un daño emocional incluso mayor que el que se da en el modelo tradicional de *bullying*.

Los medios utilizados principalmente son variados y dependerán de los conocimientos y la creatividad de sus agresores: mensajería instantánea, correo electrónico, mensajes de texto, redes sociales, chats, blogs, etc., cualquiera de ellos permite en un corto periodo de tiempo difundir y ridiculizar a una persona sin tener que dar la cara para ello. Bajo el filtro del anonimato salen los peores sentimientos y la red se está utilizando en muchas ocasiones como cauce para realizar una venganza personal.

A la hora de estudiar el fenómeno del *ciberbullying* es importante entender quién lo lleva a cabo, no solo el género, sino también el número y estructura del grupo de agresores, su motivación, si la víctima pide ayuda y a quién lo hace, los testigos o colaboradores en el acoso, el contexto familiar y de la víctima.

En muchos casos el *bullying* es seguido de *ciberbullying* siendo una prolongación de la agresión en un terreno más amplio y de mayor extensión para la víctima. Se convierte en un proceso que terminará por atrapar a la víctima en un círculo de acoso que irá mermando su autoestima y generando ansiedad a la hora de entablar relaciones sociales con otros iguales.

La pedagoga Nora Rodríguez (2004: 96) analizó las fases del *bullying* que son comunes a las del *ciberbullying* y nos indica las características de cada fase del proceso:

- La primera fase: suele iniciarse con un mote inocente que provoca la imposición de un mote para mofa del resto del grupo y agresor. Esta ansiedad a determinadas edades es difícil de manejar y los esfuerzos de la víctima por manejar el estrés y la ansiedad son característicos de esta fase.
- La segunda fase: se caracteriza por ser momentos de confusión, donde es acosado de forma sistemática con intención de dañarlo, la víctima suele ocultar a los adultos la causa de su dolor, e incluso puede llegar a creer que se merece dicha situación.
- La tercera fase: finalmente la víctima se aísla del grupo que le hace sufrir, su autoestima está dañada y tiene sentimientos de venganza y rabia llegando en algunos momentos a no ser consciente de ellos.

4. ANÁLISIS DE LOS ACTORES PRINCIPALES

El *ciberbullying* no debe ser analizado como un problema individual de un menor que está sufriendo frente a un agresor, sino más bien como un proceso de grupo donde destacan distintos actores bajo una dinámica de dominio-sumisión entre los diferentes roles.

Dentro de los actores principales que se encuentran en un proceso de *ciberbullying* destacamos: el acosador, la víctima y los espectadores (alianza invisible).

- Acosadores: no existe un perfil único respecto a menores acosadores aunque las diferentes investigaciones (Olweus, 1993: 52; Kowalski 2010: 61), indican que suelen tener algunas de estas características: personalidad dominante, agresiva y con escasa empatía, impulsivos, dificultad para aceptar límites, se irritan con facilidad y no tienen problemas de autoestima.
- Las víctimas, entre sus características destacan: personalidad insegura, ansiosa, cautos, sensibles y tranquilos, baja autoestima, autoconcepto negativo, escasa red social y si se trata de chicos lo más probable es que sean más débiles físicamente que otros compañeros.
- Agresores pasivos o espectadores: son un grupo heterogéneo, donde es probable que contenga alumnos inseguros y ansiosos (Olweus, 1993: 53), los agresores se suelen rodear de un pequeño grupo de dos o tres amigos que les apoyan y que parecen simpatizar con ellos.

Uno de los aspectos que se repiten en los estudios (Díaz-Aguado, 2006: 16) pone de manifiesto, a la hora de profundizar en el contexto social que envuelve a la violencia entre iguales, que tener una buena red de amigos protege contra ser víctima de acoso. Además se pone de manifiesto que los papeles de cómplice activo y pasivo son determinantes para que se produzca una situación de acoso, e influye en la intensidad del proceso.

5. IMPACTO NEGATIVO EN LAS VÍCTIMAS

Las consecuencias del *ciberbullying* en la víctima son graves para su futuro desarrollo mental y social. En la víctima produce miedo y rechazo al contexto en el que sufre la violencia, pérdida de confianza en uno mismo y en los demás, así como problemas de rendimiento académico o social.

En el agresor se puede producir una disminución de su capacidad de comprensión moral y empatía, identificándose con un estilo violento de interacción con los demás. En los compañeros que participan o visualizan la agresión sin hacer nada puede producir miedo a ser “el siguiente”, y fomenta la falta de sensibilidad o solidaridad.

Por otro lado, en el contexto institucional la violencia reduce la calidad de vida de las personas que la sufren y dificulta el logro de la mayoría de objetivos de aprendizaje y transmisión de valores.

En el resto de la sociedad, la violencia escolar reproduce un modelo de organización social caracterizado por el dominio y la sumisión que representa la antítesis de los modelos democráticos de igualdad (Díaz-Aguado, 2006: 4).

6. INTERVENCIÓN DESDE EL TRABAJO SOCIAL

El *ciberbullying* como problemática social afecta de forma transversal a distintas áreas de la víctima, ya sea en el colegio, con sus amigos, en su salud, etc. Hasta ahora las distintas disciplinas planteaban la intervención de un caso de *ciberbullying* desde un enfoque lineal e individual a través del análisis de las características de los autores y de las víctimas, pasando por alto otros factores con poderosa influencia dentro del contexto social.

En cambio a lo largo del artículo analizo la figura del trabajador/a social como profesional que puede dar respuesta a la canalización y abordaje de una problemática multidimensional como son los casos de *ciberbullying*.

Analizando la definición de trabajo social que aporta la Federación Internacional de Trabajo Social (FITS), consensuada en su Asamblea General celebrada en Montreal en el mes de julio del 2000, indica que:

La profesión del trabajo social promueve el cambio social, la solución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación de las personas para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre comportamiento humano y los sistemas sociales, el trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los Derechos Humanos y la Justicia Social son fundamentales en trabajo social.

Por todo ello, las competencias profesionales de la figura del trabajador/a social aportan un abordaje diferente en la intervención social de casos de *ciberbullying*, apoyando a la víctima y a los distintos actores implicados en la resolución del problema.

Conocer la relación agresor-víctima es fundamental, pero solo es una parte del problema. El *ciberbullying* es un proceso en el que se encuentran diferentes personas directa e indirectamente y es en esta realidad donde el trabajador social tiene que analizar todas las necesidades y datos para poder elaborar un programa de intervención social (Parés Soliva, 2008: 3), que atienda y escuche a la víctima, pero que ponga un punto de reflexión entre todas las partes implicadas para que no vuelva a surgir otro caso.

Todo ello involucra a toda la escuela, a diferentes profesionales de otras áreas y, lo más importante, al trabajo de las relaciones positivas entre los grupos de pares, temas relacionados con la exclusión los prejuicios sociales y los sistemas de valores de los agresores, las víctimas y la alianza invisible que suele encubrir dichos acosos (Cowie, 2013: 21).

La intervención del trabajador/a social se enmarcará dentro de dos ejes: la intervención sistémica y el abordaje terapéutico individual, y se utilizará principalmente la técnica de la entrevista que nos permitirá un correcto análisis de la información para posteriormente realizar un diagnóstico social, que reflejaremos en diferentes soportes documentales como: ficha social, historia social e informe social. Desde el modelo sistémico entendemos que el acoso tiene consecuencias tanto en el entorno educativo, sus amigos, en el ámbito familiar y por supuesto en la víctima. Por lo tanto la intervención en varios de estos sistemas de forma simultánea va a permitir una correcta resolución del conflicto donde la víctima y su familia sientan que se ha hecho justicia. A su vez es igual de importante un abordaje terapéutico individual dirigido a conseguir: la toma de conciencia de que no son merecedores de dicho hostigamiento y que no son culpables de ello, la desactivación emocional para mantener la calma necesaria y, finalmente, no encararse agresivamente con los acosadores (Parés Soliva, M. 2008: 20).

En aquellas situaciones en donde se pueda realizar una mediación, en donde víctima y agresor estén claramente identificados y los hechos sean leves, se puede mediar entre víctima y agresor generando condiciones para la reparación, reconciliación y una nueva configuración relacional con sus compañeras/os, incluso se puede pedir la participación de otros iguales (Luengo, 2011: 31). El objetivo de la mediación entre los distintos actores es la resolución del conflicto a través de la intervención externa de un profesional cualificado, no se busca que las partes encuentren la verdad, solo que se expresen y ubiquen positivamente todos los participantes en el proceso (Rondón y Munuera, 2009: 5).

Lamentablemente, no en todas las situaciones de *ciberbullying* es posible que se dé una mediación, dependerá del impacto y del daño que haya sufrido la víctima, la aceptación de los padres y madres en esta situación y del estado del proceso legal en que se encuentre el caso. La mediación debe garantizar que ambas partes estén libres de expresar cómo han vivido la situación y reconocimiento de los hechos.

El/la trabajador/a social no solo debe usar la observación y la escucha empática sino que debe trabajar con el menor y la familia a través de la entrevista haciendo aflorar sentimientos y facilitando su expresión apropiada. Las premisas de confianza, libertad y empatía son fundamentales para enfrentarse con éxito a este proceso de intervención (Escartín et al., 2007: 275).

Pero ¿qué papel vamos a tener con las familias? Son varias las tareas a realizar: tramitar y gestionar los recursos que sean necesarios en determinadas ocasiones, producir movimiento hacia el cambio y mediar en el conflicto para poder resolver el problema y en especial para que no vuelva a repetirse dicha situación, ya sea de *ciberbullying*, o en combinación con acoso escolar tradicional. En los casos de *ciberbullying* debemos tener en cuenta el contexto en el que se producen, si es en el medio escolar, en el ámbito privado de la víctima o en ambos. Se deben tener amplios conocimientos sobre los recursos sociales formales, -como programas y servicios a los que puedan tener acceso- o informales, como grupos de autoayuda, redes, o asociaciones que trabajen con estos colectivos. Cada vez se está visibilizando más estas situaciones y son cada vez más las asociaciones que están surgiendo para ayudar a las familias que están atravesando una situación de *ciberbullying* con sus hijos/as, siendo en muchas ocasiones anteriores las víctimas las que se han movilizado para crear estos recursos de autoayuda. Algunos ejemplos de ellos son: *Protégeles*, *Instituto de Innovación Educativa y Desarrollo* (IIEDDI), o la web *pantallasamigas*, en donde se brinda de forma digital, aparte de información y asesoramiento, apoyo a los padres y madres que tengan una situación de *ciberbullying* con sus hijos/as.

Ya que tendremos que coordinarnos con el centro educativo y los distintos profesionales del mismo, actualmente existe un protocolo de actuación para centros educativos en casos de ciberacoso editado en 2011 por el Defensor del Menor de la Comunidad. En cambio, cuando los agresores no se encuentran dentro del ámbito educativo de la víctima, la labor de asesoramiento y apoyo a la familia y a la víctima se hace más importante, debido al desconocimiento sobre cómo actuar ante una situación que tienen los padres.

En un primer momento la señal de alarma puede venir de la propia víctima que manifiesta a sus padres la dura situación por la que está viviendo, pero no siempre es así. En otras ocasiones la víctima se cierra en su dolor y no quiere manifestar su problema a nadie, siendo solo sospechas o indicios que observan los padres y que les hacen buscar ayuda en otros profesionales.

Algunas de las señales de alarma que pueden indicar que un menor es víctima de *ciberbullying* son: aislamiento, tristeza, miedos, encopresis y enuresis, síntomas depresivos e incluso algún problema digestivo. Si el *ciberbullying* viene unido a un *bullying*, como en algunos casos sucede, también se pueden dar indicadores físicos como: magulladuras, arañazos y contusiones diversas.

Dentro de las fases del proceso de intervención ante un caso de *ciberbullying* cabe destacar (Luengo et al., 2011: 57):

1. La detección (lo más difícil debido a muchas veces la invisibilidad del fenómeno) y la obtención de información preliminar sobre el contexto y medio donde se producen las agresiones y la identificación del posible agresor.

2. La valoración del caso, investigación y primeras propuestas.
3. Plan de actuación.
4. Evaluación, seguimiento y plan.

El/la trabajador/a social servirá de puente entre las distintas instituciones y la familia, realizando funciones de acompañamiento social y apoyo durante todo el proceso desde una perspectiva humana y coordinada con otras instituciones y recursos, como puede ser la unidad de salud mental del hospital, el/la pediatra, los centros educativos o la brigada de delitos tecnológicos de la Policía Nacional o la Unidad Central de Investigación de Menores de la Policía Municipal de Madrid.

La familia necesitará todo el apoyo posible y en muchos de los casos será necesario derivar al servicio de asesoramiento jurídico. No debemos olvidar que el *ciberbullying* es un delito con consecuencias graves tanto presentes como futuras en función de lo prolongado en el tiempo que haya sido el daño para la víctima y por lo tanto nuestro objetivo fundamental es que esta deje de ser acosada, cortando por todos los medios los mecanismos de acoso así como quitar de la red rápidamente cualquier video, foto o elemento ofensivo para ella. Pero ¿cómo informar y orientar a las familias sobre qué pasos dar, cuando descubren que su hijo/a es víctima de *ciberbullying*?

Dentro del programa Daphne III de la Comisión Europea, en la guía para profesores “*Ciberbullying* y privacidad” de la organización Protégeles, nos ofrecen algunas pautas:

- No responder a mensajes amenazantes e hirientes. Si esto sucediera:
 - Guardar los mensajes amenazantes como prueba de los hechos o evidencias electrónicas: pantallazos, grabaciones, toma de imágenes, etc.
 - Si se conoce a la persona pedirle que lo retire.
 - Contactar con el administrador de la página web para denunciarlo.
 - Pedir ayuda a un adulto: padres, tutores, etc.
- Tener en cuenta que Internet no es anónimo y queda rastro de lo que hacemos.
- No dar información personal a quien no es de confianza.
- No olvidar que insultos, amenazas o hacerse pasar por otra persona puede ser un delito.
- Si el acosador forma parte del entorno educativo de la víctima, comunicarlo a los responsables del Centro Educativo. El centro debe poner en funcionamiento el Plan de Actuación aplicando las medidas pertinentes para atender la situación de conflicto: víctima, acosador/es, familia y profesorado.

Pero las aportaciones del trabajo social no solo deben ir orientadas a la intervención con las víctimas, también en la prevención, aportando información sobre cómo evitar que se dé una situación de *ciberbullying* ya sea como víctima o como agresor en sus hijos/as. Algunos de los consejos de carácter general para padres vienen recogidos en la Guía Ararteko (2008: 5) indican:

- Mantenga un diálogo fluido sobre lo que hacen en Internet, con quién hablan o qué páginas web visitan más.
- Establecer de forma consensuada unas reglas básicas de uso de las tecnologías. Disfrute de Internet con ellos.
- Es recomendable situar el ordenador en un lugar común de la casa. Su uso requiere supervisión.
- Controle el tiempo que pasan sus hijos/as en Internet o usando el teléfono móvil. Se deben establecer horarios de uso que se adapten al horario de estudio.
- Dígales que no deben acordar una cita “en persona”, con amigos conocidos por Internet o por el teléfono móvil. Explíqueles que los amigos “en línea”, pueden no ser quienes dicen ser.
- Hable con sus hijos/as de la importancia de proteger nuestros datos personales.
- Instale un antivirus, cortafuegos y programas de filtrado de correo basura en su ordenador y asegúrese de actualizarlo cada cierto tiempo.
- Instale controles parentales.

7. CONCLUSIONES

A lo largo del artículo, se han expuesto diversas características y datos que analizan el fenómeno del acoso digital entre adolescentes. Se ha explicado cómo la red forma parte de nuestras vidas como herramienta de comunicación, ocio y tiempo libre donde los menores se desenvuelven de forma natural, pero este nuevo entorno de relaciones ha dado lugar a un uso perverso, el *ciberbullying*, en donde las nuevas tecnologías de la información son empleadas para realizar un acoso entre iguales, dando una nueva forma de maltrato e intimidación hacia sus víctimas.

Los estudios en España sobre *ciberbullying* son relativamente recientes respecto al auge en otros países, pero en los últimos años en España se han realizado diversas investigaciones desde diversas disciplinas debido a la repercusión que está teniendo en la vida de los adolescentes y las graves consecuencias que tiene para el bienestar psicológico de las víctimas.

El *ciberbullying* comparte características con otro fenómeno más estudiado, el *bullying*, pero adaptado a un entorno digital dando lugar a diversas formas de ciberacoso como: insultos electrónicos, hostigamiento, denigración, suplantación, desvelamiento de información o difusión de agresiones físicas. Los medios utilizados en el *ciberbullying* son diversos y dependerán de los conocimientos del agresor: mensajería instantánea, correo electrónico, mensajes de texto, redes, chats, etc., todo ello permitirá en un corto espacio de tiempo difundir y ridiculizar a una persona sin tener que dar la cara para ello.

El objetivo del agresor es dañar a la víctima, dándose como características una situación de desigualdad, un desequilibrio de fuerzas y una continuidad en el tiempo de la agresión que produce consecuencias muy negativas para el desarrollo moral y emocional de la víctima, entre ellas baja autoestima, síntomas depresivos y en algunos casos pueden llegar hasta el suicidio.

Las situaciones de *ciberbullying*, no deben ser analizadas como un problema individual sino como un proceso en el que están inmersos diversos actores con roles claramente diferenciados entre los que destacamos: el agresor, la víctima y los agresores pasivos, también denominados espectadores, que son consentidores del maltrato hacia la víctima y no denuncian e incluso difunden la agresión en la red.

El *ciberbullying* como problemática social afecta de forma transversal a distintas áreas de la víctima, ya sea en el colegio, con sus amigos, en su salud, etc. Dentro de este contexto la figura del trabajador/a social puede dar respuesta desde una visión multidimensional al abordaje de las necesidades de los distintos actores del problema; su intervención se enmarcará dentro de dos ejes: la intervención sistémica y el abordaje terapéutico individual y se utilizará principalmente la técnica de la entrevista que nos permitirá un correcto análisis de la información para posteriormente realizar un diagnóstico social. El/la trabajador/a social servirá de puente entre las distintas instituciones y la familia, realizando funciones de acompañamiento social y apoyo durante todo el proceso desde una perspectiva humana y coordinada con otras instituciones y recursos. En estas situaciones tan cargadas emocionalmente, la ayuda de un profesional externo como el/la trabajador/a social, puede ayudar a tratar de resolver las situaciones de ciberacoso de una forma beneficiosa para todas las partes implicadas, buscando un modelo de justicia restaurativa.

El ámbito escolar es un entorno de gran importancia socializadora donde se transmiten unos valores y normas que son interiorizados por los alumnos y que formarán parte de su personalidad y de su saber cotidiano. De ahí la importancia de que tanto los centros educativos como las familias proporcionen una estructura estable en la que se fomenten los valores comunitarios, la cooperación y la responsabilidad, que puedan poner en práctica como futuros ciudadanos. Los adultos deben fomentar que los menores que sean víctimas u observadores de los hechos, denuncien situaciones de *ciberbullying*, facilitando mecanismos para informar sin correr riesgos, y explicando y tranquilizando a los estudiantes. Los adultos que tengan más información sobre cómo prevenir y cómo actuar ante un ciberacoso tendrán más probabilidades de intervenir con rapidez y con calma pidiendo ayuda o realizando algunas pautas básicas de protección.

Por lo tanto no se trata de educar en el miedo a Internet sino en promover una educación digital adecuada que analice los riesgos reales que tiene la red y su uso correcto entre adolescentes, en definitiva realizar un uso responsable de las TIC.

8. BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, D., Álvarez, L., Dobarro, A., González, P., Núñez, J., y Rodríguez C. (2011). Violencia a través de las tecnologías de la información y la comunicación en estudiantes de secundaria. *Anales de psicología*, 27(1), 221-230.
- Ararteko (2008). *Cyberbullying. Guía rápida para la prevención del acoso por medio de las nuevas tecnologías*. País Vasco: Defensoría del Pueblo. http://www.ararteko.net/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/1_1218_3.pdf.
- Belsey, Bill (2005). *Cyberbullying: An emerging Threat to the "always on generation"*. <http://cyberbullying.ca> (Consultado el 26 de diciembre de 2014).
- Bringué, X., y Sádaba Ch. (2009). *La generación interactiva en España. Niños y adolescentes*. Barcelona: Ariel Fundación Telefónica.
- Carrasco, A., y Navas, O. (2013). *El acoso escolar a través de las nuevas tecnologías. El cyberbullying*. (consultado documento 20 de enero de 2015) <http://ticemur.fintegra.org/comunicaciones/virtuales/06.pdf>
- Cowie, H. (2013). El impacto emocional y las consecuencias del ciberacoso. *Revista digital de la Asociación Convive*, 3, 16-25.
- Díaz-Aguado, M.J. (2006). *Del acoso escolar a la cooperación en las aulas*. London: Ed. Pearson Prentice Hall.
- Escartín, M^a. J.; Palomar, V., Suárez, E. (2009). *Introducción al Trabajo Social. II. Trabajo Social con individuos y familias*. Alicante: Aguaclara.
- Federación Internacional de Trabajadores Sociales. (2015). <http://ifsw.org/propuesta-de-definicion-global-del-trabajo-social/> (Consultado el 20 de enero de 2015).
- Garmendia, M., Garitaonandia, C., Martínez, G., y Casado, M.A. (2011). *Riesgos y seguridad en Internet. Los menores españoles en el contexto europeo*. Bilbao: Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea. E.U. Kids Online.
- Heirman, W. Y., Walrave, M. (2009). Assessing Issues and Concerns about the Mediation of Technology in Cyberbullying. *Tripodos Extra. Vol. 1*. 317-329.
- Kowalski, R, Limber, S, Agatston, P. (2010). *Cyberbullying. El acoso escolar en la era digital*. Desclée De Brouwer.
- Li, Q. (2006). Cyberbullying in schools: A research of gender differences. *School Psychology International*, 27, 2, 157-170.
- Li, Q. (2008). "A cross-cultural comparison of adolescents experience related to cyberbullying". *Educational Research*, 50, (3), 223-234.
- Luengo Latorre, J.A. y col. (2011). *Cyberbullying. Guía para centros educativos en casos de ciberacoso*. Madrid: Defensor del Menor de la Comunidad de Madrid.
- Mora-Merchán, J.A., Del Rey, R. y Jäger, T. (2010). Cyberbullying: Review of an emergent issue. En J.A. Mora-Merchán y T. Jäger (Eds.), *Cyberbullying. A cross-national comparison* (pp. 271-282). Landau: Verlag Empirische Pädagogik.
- Olweus, D. (1993). *Conductas de acoso y amenaza entre escolares*. Madrid: Morata
- Ortega, R., Mora-Merchan, J.A. (2000). *Violencia escolar. Mito o realidad*. Sevilla: Mergablum.

- Ortega, R., Calmaestra, J., y Mora-Merchán, J.A. (2008). Cyberbullying. *Internacional Journal of Psychological Therapy*, 8, 183-192.
- Parés Soliva, M. (2008). *Seminario: Nuevas funciones del rol del Trabajador Social perito jurídico* realizado el 22 de Mayo de 2008. Barcelona: S.D. Treball Social i Serveis Socials.
- Prensky M. (2010). *Nativos e Inmigrantes digitales*. Madrid: Cuaderno Sek 2.0. 5-23
- Comisión Europea. (2015). *Protégelos. Guía para profesores: Ciberbullying y privacidad. Programa Daphne III. Comisión Europea*. http://www.yocontrolo.es/descargas/PROYECTO_DAPHNE_ES.pdf. Consultado el 1 de febrero de 2015.
- Rodríguez, N. (2004). *Guerra en las Aulas*. Madrid: Vivir Mejor.
- Rondón, L.M., y Munuera, M.P. (2009). *Mediación Familiar: un espacio de intervención para Trabajadores Sociales*. *Trabajo Social Hoy* 11, 209. 25-41.
- Smith, P.K., J. Mahdavi, M. Carvalho, S. Fisher, N. Russell, and N. Tippett (2008). "Cyberbullying: its nature and impact in secondary school pupils", *Journal of Child Psychology & Psychiatry*, 49, 376-385.
- Tapscott, D. (1998). *Creciendo en un entorno digital: la generación net*. McGraw Hill.
- Tejedor, S. Pulido, C. (2012). *Revista Científica de Educomunicación. Comunicar* 39, 65-72.
- Ybarra, M., y Mitchell, K. (2004). Youth engaging online harassment: Associations with caregiver-child relationships, Internet use, and personal characteristics. *Journal of Adolescence*, 2, (3), 319-336.

