

# Guía clínica sobre



# El — Ciber acoso

para  
profesionales  
de la salud



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE INDUSTRIA, ENERGÍA  
Y TURISMO

red.es



Sociedad Española de Medicina  
de la Adolescencia



Hospital Universitario La Paz

Hospital de Cantoblanco  
Hospital Carlos III

Comunidad de Madrid

# Índice

|           |   |           |
|-----------|---|-----------|
| <b>1.</b> | <b>PRESENTACIÓN DE LA GUÍA</b>  | <b>5</b>  |
| <b>2.</b> | <b>COORDINADORES Y AUTORES</b>  | <b>9</b>  |
| <b>3.</b> | <b>LISTADO DE ACRÓNIMOS</b>   | <b>12</b> |
| <b>4.</b> | <b>DEFINICIÓN DE CIBERACOSO Y SUBTIPOS</b>                                | <b>14</b> |
|           | 4.a. Ciberacoso escolar ( <i>ciberbullying</i> )                          |           |
|           | 4.b. <i>Grooming</i>  |           |
|           | 4.c. Diferencias y similitudes entre el ciberacoso y el acoso cara a cara |           |
|           | Bibliografía  |           |
| <b>5.</b> | <b>EPIDEMIOLOGÍA</b>  | <b>24</b> |
|           | 5.a. Hábitos de uso de las TIC en niños y adolescentes                    |           |
|           | 5.b. Medidas e incidentes de seguridad en hogares con menores             |           |
|           | 5.c. Reacción ante incidentes de riesgo                                   |           |
|           | 5.d. Incidencia de síntomas clínicos                                      |           |
|           | Bibliografía  |           |
| <b>6.</b> | <b>DETECCIÓN DEL CIBERACOSO</b>   | <b>41</b> |
|           | 6.a. Características de los perfiles implicados                           |           |
|           | 6.b. Prácticas de riesgos asociadas al ciberacoso                         |           |
|           | 6.c. Síntomas clínicos del ciberacoso                                     |           |
|           | 6.d. Historia clínica   |           |
|           | Bibliografía  |           |
| <b>7.</b> | <b>ACTUACIÓN EN CONSULTA. RESPUESTA ANTE UN CASO DE ACOSO</b>             | <b>63</b> |
|           | 7.a. Cómo actuar ante un caso de acoso                                    |           |
|           | 7.b. Medidas iniciales ante un caso de <i>ciberbullying</i>               |           |
|           | 7.c. Medidas iniciales en consulta ante un caso de <i>grooming</i>        |           |
|           | 7.d. Seguimiento en consulta  |           |
|           | 7.e. Coordinación centro sanitario, centro educativo y vía judicial       |           |
|           | Bibliografía  |           |

|   |     |
|---|-----|
| <b>8. TRATAMIENTO</b>   | 71  |
| 8.a. Víctima de ciberacoso escolar o <i>ciberbullying</i>                             |     |
| 8.b. Ciberacosador  |     |
| 8.c. Colaborador (observador pasivo) de <i>ciberbullying</i>                          |     |
| 8.d. <i>Grooming</i>  |     |
| Bibliografía  |     |
| <b>9. PROCESO JUDICIAL</b>  | 77  |
| 9.a. Las pruebas  |     |
| 9.b. ¿Qué proceso sigue una denuncia?   |     |
| 9.c. Delitos y penas  |     |
| <b>10. PREVENCIÓN</b>   | 86  |
| 10.a. Prevención primaria   |     |
| 10.b. Prevención secundaria   |     |
| 10.c. Prevención terciaria  |     |
| Bibliografía  |     |
| <b>11. CONCLUSIONES</b>   | 92  |
| <b>12. ANEXO I: HERRAMIENTAS EN CONSULTA</b>  | 95  |
| 12.a. Información para padres: Riesgos en Internet                                    |     |
| 12.b. Información para menores: Riesgos en Internet                                   |     |
| 12.c. Coordinación con centros educativos: ciberacoso escolar                         |     |
| 12.d. Información de cómo actuar ante un caso de ciberacoso escolar para padres       |     |
| 12.e. Información de cómo actuar ante un caso de ciberacoso para menores (víctima)    |     |
| 12.f. Información de cómo actuar ante un caso de ciberacoso para menores (espectador) |     |
| 12.g. Información de cómo actuar ante un caso de ciberacoso para menores (acosador)   |     |
| 12.h. Recursos de interés   |     |
| <b>13. ANEXO II: LEGISLACIÓN RELACIONADA</b>  | 123 |

Reservados todos los derechos. Se permite su copia y distribución por cualquier medio siempre que se mantenga el reconocimiento de sus autores, Red.es y la SEMA (Sociedad Española de Medicina de la Adolescencia), no se haga uso comercial de las obras y no se realice ninguna modificación de las mismas.

**Cómo citar esta guía:**

Grupo de trabajo de la Guía Clínica de ciberacoso para profesionales de la salud. Guía clínica de ciberacoso para profesionales de la salud. Plan de confianza del ámbito digital del Ministerio de Industria, Energía y Turismo. Hospital Universitario La Paz, Sociedad Española de Medicina del Adolescente, Red.es. Madrid. 2015.

# Capítulo I

## Presentación de la guía

## Presentación de la guía

Las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) son herramientas que han revolucionado el mundo actual y están presentes en la mayoría de los hogares españoles y centros escolares, por eso es necesario que la población infantojuvenil conozca cómo utilizarlas de una forma adecuada.

Los menores han nacido en la era de las TIC, haciendo uso de ellas desde edades muy tempranas. El inicio del uso de las TIC está alrededor del año de edad; son los llamados nativos digitales (personas nacidas a partir de los años 80 que han convivido desde pequeños con las TIC). Los nativos digitales saben usar las TIC, pero no siempre tienen la información necesaria para hacerlo de forma responsable y siendo conscientes de las posibles amenazas. Al igual que en muchas otras áreas de la vida, es responsabilidad de los adultos educar en el uso adecuado y respetuoso de las TIC, valorar si el menor está capacitado para realizar un uso seguro y supervisarlos cuando sea preciso. Es necesario que los adultos, tanto padres, profesores como profesionales sanitarios, estén formados y sepan cómo poder ayudar a los menores.

Hay que tener en cuenta que los menores que usan las TIC de forma habitual, no han desarrollado aún la capacidad de comprender términos como el respeto a uno mismo, el respeto a los demás, la importancia de la privacidad, la existencia de información sensible que no debe ser revelada, o de información que no es adecuada a su edad, etc.; por lo que es muy difícil que el menor pueda, por sí mismo, navegar de forma segura. El adulto debe preguntarse siempre si es necesario, por ejemplo, que el menor disponga de un *smartphone* con acceso 24 horas al día a Internet.

Las dificultades que con más frecuencia encuentran los menores en las TIC son el acceso a información inadecuada para su edad y/o información inexacta (sobre todo contenidos pornográficos o violentos), los riesgos técnicos, la pérdida de privacidad, la suplantación de identidad, los fraudes económicos y la adicción a las pantallas.

Aunque el ciberacoso no es la amenaza más frecuente, sí es la que entraña mayor riesgo para el menor. En la Reunión Anual del 2013 de la Sociedad Americana de Psiquiatría se puso de manifiesto la importancia del acoso escolar y el ciberacoso por el elevado riesgo de depresión y suicidio que supone. Se enfatizó en la necesidad que tienen todos los pediatras de conocer el problema, dado que en muchas ocasiones los primeros síntomas son las somatizaciones (cefalea y dolor abdominal). También se subraya la importancia de preguntar en la historia clínica acerca del colegio, las relaciones sociales y el uso de las nuevas tecnologías. Pero el papel del pediatra no termina en la detección de los casos y en garantizar un adecuado tratamiento, sino que es estrictamente necesaria la realización de una adecuada prevención primaria y educación para la salud, ya que en la actualidad el ciberacoso está considerado un problema de salud pública.

El ciberacoso constituye una realidad reciente que afecta principalmente a adolescentes, con una incidencia de casos que crece año tras año, con importantes repercusiones clínicas debido al alto riesgo de suicidio por parte de las víctimas. Por todo ello, es imprescindible una adecuada formación de los pediatras, ya que son la puerta de entrada al sistema sanitario y los primeros consultados por patologías psicósomáticas. Para poder realizar un manejo adecuado de los pacientes en una época crítica de la vida y dadas las características especiales de esta entidad, se requerirá un trabajo coordinado y multidisciplinar en el ámbito familiar, escolar, policial y judicial.

Al ser un problema tan reciente y debido a las peculiaridades del ciberacoso, que engloba a expertos de múltiples disciplinas, la mayoría de los profesionales sanitarios no han recibido una formación específica, y hace especialmente compleja la búsqueda de información veraz y asequible.

En este marco se presenta esta «Guía clínica sobre el ciberacoso para profesionales de la salud» que recoge de forma sintética y clara los últimos conocimientos y avances científicos en la materia. El objetivo principal es proporcionar a los sanitarios una guía completa, con toda la información necesaria desde un punto de vista multidisciplinar, para poder realizar un adecuado diagnóstico, tratamiento y prevención del ciberacoso.

Esta guía práctica ha sido desarrollada conjuntamente por la SEMA (Sociedad Española de Medicina del Adolescente), Red.es y el Hospital Universitario de la Paz de Madrid en colaboración con un grupo multidisciplinar de expertos -pediatras, psicólogos, psiquiatras, educadores, tecnólogos, abogados- que desde diferentes ámbitos y experiencias han puesto su

conocimiento a disposición del entorno sanitario para una mejor comprensión y respuesta ante la problemática del ciberacoso. Deseo destacar la labor desarrollada por la Dra. M<sup>a</sup> Angustias Salmerón Ruiz, Vocal de la Junta Directiva de nuestra Sociedad y promotora de la idea; su esfuerzo, dedicación, eficacia y sentido práctico han contribuido de forma decisiva a que esta Guía vea la luz.

A través de sus 15 capítulos escritos por prestigiosos profesionales, se abordan en profundidad los diferentes aspectos del ciberacoso. Aciertan los autores al incorporar algunos capítulos sobre la actuación práctica del pediatra ante un caso específico de acoso, el proceso judicial y la prevención. No han olvidado incluir como Anexo algunas herramientas de consulta para informar y asesorar a los padres, a los propios menores y a los centros educativos, así como también recursos de interés y la legislación relacionada. Todo ello ha configurado una guía con una valiosa información científica que permitirá al lector afrontar con eficacia y seguridad cualquier tipo de pregunta o problema relacionado con el ciberacoso, con independencia de la complejidad de la misma. Es nuestro convencimiento de que esta Guía se utilizará como Manual de consulta en Centros de Salud y en los centros asistenciales de pediatría.

Quiero agradecer el honor de haberme brindado la oportunidad de presentar esta Guía, lo que me permite, en nombre de los pediatras, transmitir mi gratitud a todos los autores de la obra por el esfuerzo y rigor científico realizado. Deseo que esta Guía tenga todo el éxito que se merece y desde la SEMA, donde la formación continuada constituye uno de sus objetivos preferentes, ofrezco el máximo apoyo institucional para una amplia difusión en nuestro país.

*Madrid, noviembre de 2014*

*María Inés Hidalgo Vicario*

*Presidente de la Sociedad Española de Medicina de la Adolescencia*



# Capítulo 2

## Coordinadores y autores

# Coordinadores y autores

## Coordinadores

Salmerón Ruiz, M<sup>a</sup> Angustias, pediatra adjunto especialista en medicina del adolescente. Unidad de Adolescencia Hospital Universitario La Paz de Madrid. Coordinadora del grupo de Nuevas Tecnologías de la Información y la comunicación de la Sociedad Española de Medicina del Adolescente. Coordinadora de la Unidad de Nuevas tecnologías del Hospital Ruber Internacional de Madrid.

Eddy Ives, Lefa S, Pediatra y directora del Centre Mèdic Sant Ramon, Santa Coloma de Gramenet (Barcelona).

Morales Fernández, Alfonso, jurista, doctor en periodismo y ciencias de la comunicación. Red.es.

## Autores

Avilés, José María, psicólogo, profesor en la Universidad de Valladolid y en el IES Parquesol (Valladolid).

Blanco Sánchez, Ana Isabel, médico Interno Residente de Pediatría Hospital Universitario La Paz.

Curell Aguilá, Nuria, pediatra, Instituto Universitario Quiron Dexeus, Unidad de Adolescentes, Barcelona.

Eddy Ives, Lefa S, Pediatra y directora del Centre Mèdic Sant Ramon, Santa Coloma de Gramenet (Barcelona).

Llaneza González, Paloma, abogada especializada en evidencias electrónicas y presidenta de AEDEL (Asociación Española de Evidencias Electrónicas).

Luengo, José Antonio, psicólogo. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. Profesor de la UCJC.

Paniagua Repetto, Horacio, pediatra. Centro de Salud «Dávila», Santander, Cantabria.

Pedreira Massa, José Luis, psiquiatra Infanto-Juvenil del Hospital Universitario Niño Jesús de Madrid.

Ransán Blanco, Manuel, consultor de seguridad TIC y protección de menores en Internet. Red.es.

Ruiz Lázaro, Pedro Manuel, jefe de Sección de Psiquiatría Infanto-Juvenil del Hospital Clínico Universitario Lozano Blesa de Zaragoza. Profesor asociado de Psiquiatría Facultad de Medicina de la Universidad de Zaragoza. Investigador del I+CS.

Salmerón Ruiz, M<sup>a</sup> Angustias, pediatra adjunto especialista en medicina del adolescente. Unidad de Adolescencia Hospital Universitario La Paz de Madrid. Coordinadora del grupo de Nuevas Tecnologías de la Información y la comunicación de la Sociedad Española de Medicina del Adolescente. Coordinadora de la Unidad de Nuevas tecnologías del Hospital Ruber Internacional de Madrid.

# Capítulo 3

## Listado de acrónimos

## Listado de acrónimos

- **TIC:** Tecnología de la Información y la Comunicación.
- **NTIC:** Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación.
- **TDHA:** Trastorno por Déficit de Atención con Hiperactividad.
- **FFCCSE:** Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.
- **ISRS:** Inhibidor Selectivo de la Recaptación de Serotonina.
- **EMDR:** Desensibilización y Reprocesamiento a través de Movimientos Oculares.
- **CP:** Código Penal.
- **MIR:** Médico Interno Residente.
- **PIR:** Psicólogo Interno Residente.
- **EIR:** Enfermero Interno Residente.

# Capítulo 4

## Definición de ciberacoso y subtipos

## Definición de ciberacoso y subtipos

(Ransán Blanco, M)

El ciberacoso se puede definir como «la acción de acosar a otra persona mediante el uso de medios digitales». Del mismo modo, podemos definir el ciberacoso sexual como un tipo de ciberacoso en el que el acosador tiene una finalidad sexual.

En consecuencia, el ciberacoso se convierte, en cualquiera de sus variantes, en una problemática aún más grave cuando existe la implicación de menores. Partiendo de las definiciones anteriores se identifican dos fenómenos que suponen una clara situación de riesgo para ellos: el ciberacoso escolar (*ciberbullying*) y el ciberacoso de un adulto hacia un menor con finalidad sexual (*grooming*).

### 4.a. Ciberacoso escolar (*ciberbullying*)

El ciberacoso escolar o *ciberbullying* es un tipo concreto de ciberacoso aplicado en un contexto en el que únicamente están implicados menores. Se puede definir el *ciberbullying* de una manera sencilla y concisa como

**«el daño intencional y repetido infligido por parte de un menor o grupo de menores hacia otro menor mediante el uso de medios digitales».**

Esta definición, contempla las principales características del fenómeno (*Hinduja y Patchin, 2009*):

- **Daño:** la víctima sufre un deterioro de su autoestima y dignidad personal dañando su estatus social, provocándole victimización psicológica, estrés emocional y rechazo social.
- **Intencional:** el comportamiento es deliberado, no accidental. Sin embargo, hay que tener en cuenta que la intención de causar daño de modo explícito no siempre está presente en los inicios de la acción agresora.
- **Repetido:** no es un incidente aislado, refleja un patrón de comportamiento. Conviene destacar que por las características propias del medio en el que se desarrolla una única acción por parte de un agresor puede suponer una experiencia de victimización prolongada en el tiempo para la víctima, por ejemplo, la publicación de un vídeo humillante. Por tanto, el efecto es repetido, pero la conducta del que agrede no tiene por qué serlo (Protocolo de actuación escolar ante el ciberbullying, 2011).
- **Medios digitales:** el acoso se realiza a través de ordenadores, teléfonos, y otros dispositivos digitales, lo que lo diferencia del acoso tradicional.

## Métodos y medios para el *ciberbullying*

Aunque los menores realizan *ciberbullying* de muy diversas formas, y estas dependen en gran medida de las nuevas tendencias en el uso de las tecnologías, los métodos y medios más representativos actualmente incluyen:

- **Ataques directos:** insultos o amenazas enviadas directamente a la víctima a través de redes sociales, mensajería instantánea y correo electrónico. Robo de contraseñas para el secuestro y cierre de perfiles en redes sociales y otros servicios web, y para el robo de recursos en juegos en línea. Envío de virus informáticos para manipular el ordenador de la víctima.
- **Publicaciones y ataques públicos:** rumores, mensajes hirientes, fotos o videos humillantes publicados en redes sociales, blogs, foros, o enviados a través de la mensajería instantánea y/o del correo electrónico, y exclusión de grupos en línea con los que denigrar a la persona implicada.
- **Ciberacoso mediante terceros (Aftab, 2010):** uso de otras personas y mecanismos para ejercer el ciberacoso. Suplantación de identidad y creación de perfiles falsos en redes



sociales y/o juegos en línea para enviar mensajes amenazantes o provocativos exponiendo a la víctima al escrutinio de terceros. Explotación malintencionada de los mecanismos de seguridad en plataformas de redes sociales con lo que conseguir el cierre su cuenta.

## Roles implicados y perfiles tipo

Los roles principales que participan en esta conducta son, por lo general, los mismos que en el caso del acoso físico: el acosador, la víctima y los espectadores. En relación a los perfiles de los alumnos acosadores no se debe pensar que siguen los patrones preestablecidos para el acoso tradicional. Las nuevas tecnologías proporcionan capacidades a menores que nunca antes se hubieran atrevido a coaccionar a nadie si no fuera por una mayor habilidad a la hora de utilizar estos recursos y las falsas apariencias de anonimato en la red (Guía de actuación contra el ciberacoso, 2012). En este sentido, puede evidenciarse cierta jerarquía de poder (incluida una mayor competencia tecnológica o prestigio social del acosador o acosadores) respecto de su víctima, si bien esta característica no se da en todos los casos (Luengo, 2014). Para más detalle ver «6.a Características de los perfiles implicados».

### 4.b. Grooming

El *grooming*, por su parte, se puede definir como

**«el ciberacoso ejercido deliberadamente por un adulto para establecer una relación y un control emocional sobre un menor con el fin de preparar el terreno para su abuso sexual»** (Guía Legal sobre cyberbullying y grooming, 2009).

Las acciones realizadas pueden comprender delitos de corrupción y prostitución infantil, abusos sexuales, o embaucar al menor para que le facilite material pornográfico o le muestre imágenes pornográficas en las que se represente o aparezca dicho menor.

No obstante, si bien la casuística de este tipo de conductas señala que, en la mayoría de las ocasiones, el grooming no se realiza entre iguales sino entre un adulto y un menor, debe hacerse notar que el sujeto activo del grooming no siempre es un adulto, pudiendo generarse situaciones entre menores (por ejemplo, un menor de 17 años que acose a un menor de 12 años).

## Fases del *grooming*

En el *grooming* se pueden diferenciar varios elementos o fases de acoso por las que el adulto consigue hacerse con la confianza del menor y consumir el abuso (Guía Legal sobre ciberbullying y grooming, 2009):

- **Fase de inicio de la amistad.** Hace referencia a la toma de contacto con el menor de edad para conocer sus gustos, preferencias y crear una relación de amistad con el objeto de alcanzar la confianza del posible afectado. En este proceso el acosador puede optar por una falsa identidad para resultar atractivo para el menor (edad similar, buen parecido físico, gustos similares, etc.); es decir, lleva a cabo una estrategia preconcebida con el fin de ganarse su confianza.
- **Fase de relación.** La fase de formación de la relación incluye con frecuencia confesiones personales e íntimas entre el menor y el acosador. De esta forma se consolida la confianza obtenida del menor y se profundiza en información sobre su vida, sus gustos y costumbres. En ocasiones, en el transcurso de dicha relación el acosador consigue que el menor acceda a sus peticiones de naturaleza sexual, como la grabación de imágenes y vídeos a través de la cámara web o envío de fotografías a través del teléfono.
- **Fase de inicio del abuso.** Si el menor no accede o no sigue accediendo a sus pretensiones sexuales el acosador comienza la extorsión, que suele consistir en amenazar con difundir públicamente las confesiones realizadas o las imágenes explícitas capturadas. Ante esta presión el menor puede verse coaccionado y acceder a las demandas del acosador, llegando, incluso a contactar físicamente con él.

En ocasiones, se inicia la fase de amistad y de relación cara a cara por una persona conocida previamente por el menor, que posteriormente continúa con el abuso sexual a través de los dispositivos electrónicos e Internet como una herramienta más de dicho abuso. Es muy importante que los menores no tengan canales de comunicación exclusivos con adultos en los cuales no participen los padres. Los pederastas en muchas ocasiones eligen «un papel» que les permite un contacto más prolongado con menores como pueden ser los perfiles de entrenadores deportivos, monitores de ocio y tiempo libre, etc.

## 4.c. Diferencias y similitudes entre el ciberacoso y el acoso cara a cara

(Salmerón Ruíz, M.A; Blanco Sánchez, A.I; Ransán Blanco, M)

### **Cyberbullying**

El *cyberbullying* comparte características con el acoso escolar tradicional (*bullying* en inglés), aunque debido al medio en el que se desenvuelve presenta aspectos diferenciales que lo convierten en una forma significativamente distinta de agresión adolescente.

Los siguientes aspectos a considerar tienen un «**efecto desinhibidor sobre los comportamientos**» propiciando que se actúe de manera impulsiva sin pensar en las consecuencias:

- **Sentimiento de invencibilidad en línea:** aquellos que se involucran en conductas de ciberacoso pueden ocultar su identidad fácilmente, e incluso, pueden inducir al engaño sobre su autoría. Este supuesto anonimato de Internet puede alimentar la sensación de poder sobre la víctima, además de generar en el potencial acosador un sentimiento de invencibilidad que propicie el inicio de conductas abusivas. Así mismo, algunos de los acosadores llegan a pensar que sus comportamientos son normales y socialmente aceptados, especialmente cuando se desarrollan en grupo, generándose una reducción de la autoconciencia individual. Además, tanto los jóvenes como sus responsables legales, suelen desconocer que este tipo de actos pueden suponer un delito penal.
- **Reducción de las restricciones sociales y dificultad para percibir el daño causado:** incluso sin anonimato, la simple distancia física que permiten las tecnologías de la comunicación debilita las restricciones sociales facilitando la desinhibición de los comportamientos. Además, el escenario virtual también limita en gran medida la percepción del daño causado dificultando el desarrollo de la empatía, tan necesaria para que el acosador ponga fin a tales comportamientos. Del mismo modo, mientras que antes la distancia física y temporal permitía que las cosas se enfriaran y perdieran intensidad, hoy en día la inmediatez de las comunicaciones hace mucho más sencillo actuar de manera impulsiva propiciando una escalada del conflicto.
- **Desconocimiento por parte de los adultos de lo que está ocurriendo.** Al ser las TICs el medio utilizado, tanto los menores en edad preadolescente que están en fase de

inmersión en las TIC como los adolescentes ocultarán lo ocurrido; los primeros por miedo al castigo y los segundos porque piensan que ellos solos o con ayuda de sus amigos podrán arreglar lo ocurrido. Esto favorece que el acoso se prolongue en el tiempo y que los padres tengan mucho más complicado saber lo que les ocurre a sus hijos.

La dificultad del menor para comprender la importancia del significado de respeto a uno mismo, respeto al otro, privacidad, información sensible, etc., provoca que el menor realice actividades en internet sin poder valorar a priori el alto riesgo que conlleva para uno mismo y para los demás. Asimismo, los siguientes aspectos suponen un «**aumento del alcance de la victimización**»:

- **Acceso 24x7 a la víctima:** la conectividad permanente y el uso de dispositivos móviles permite a los acosadores acceder a la víctima desde cualquier lugar y a cualquier hora, provocando una invasión de su espacio personal, incluso en el propio hogar. Mientras que con el acoso tradicional la víctima podía encontrar cierto alivio y reparo emocional al distanciarse del agresor, la ubicuidad de la tecnología permite que el potencial de agresión o victimización sea de 24 horas los 7 días de la semana (Protocolo de actuación escolar ante el ciberbullying, 2011).
- **Viralidad y audiencia ampliada:** otro aspecto que hace al *ciberbullying* tan problemático es que las nuevas tecnologías permiten que contenidos dañinos tengan una gran viralidad alcanzando grandes audiencias rápidamente. Una vez publicados, los contenidos compartidos en redes sociales y aplicaciones de mensajería instantánea se hacen incontrolables, imposibilitando a la víctima tener conocimiento acerca de quién lo ha podido ver o quién tiene copias del mismo, y desconocer si el evento se ha detenido o no se volverá a repetir. Por otro lado, en los casos en los que el *ciberbullying* se perpetra desde el anonimato, aunque el menor que está siendo intimidado puede saber que su acosador es de su círculo de convivencia, el no conocer su identidad real puede agravar el problema haciéndolo sentir incómodo, desconfiado y celoso de todas sus relaciones.

Estas características, únicas del *ciberbullying*, implican que el acoso en la red se lleva a cabo de forma más sistemática y estable, provocando un mayor impacto sobre la víctima, que ve acentuado su sufrimiento al aumentar su indefensión ante la situación. Por estos motivos, el ciberacoso escolar puede tener consecuencias imprevisibles, escapando incluso al control de quienes acosan.

La ocultación de lo ocurrido por parte del menor dificulta el diagnóstico y el tratamiento precoz; cuando el menor cuenta lo ocurrido es porque no encuentra otra alternativa y, en determinadas ocasiones, conduce al suicidio.

Todo ello conlleva que los menores que lo sufren presenten mayor confusión y grado de sufrimiento, provocando que el grado de ansiedad y angustia sea mucho mayor y, por tanto, que la sintomatología psicósomática y psiquiátrica sea mucho más intensa y precoz.

Aunque existen diferencias significativas entre el acoso escolar cara a cara y el *ciberbullying*, también parece haber una clara conexión entre ambos (Ybarra y Mitchell, 2004) (Hinduja y Patchin, 2008). Esto no resulta extraño si se tiene en cuenta el solapamiento entre los mundos *offline* y *online* de los menores. Por ello, resulta frecuente el contacto previo entre agresor y víctima en los espacios físicos donde se da inicio a comportamientos de exclusión y aislamiento que rápidamente tienen su continuidad en los entornos en línea. Sin embargo, dado el nuevo paradigma de conectividad permanente en el que se ven inmersos los jóvenes, cada vez se perciben más conductas claramente aisladas en los entornos digitales sin conexión alguna con el entorno físico (Luengo, 2014).

## **Grooming**

En el caso del *grooming* el menor sufre el acoso 24 horas al día 7 días a la semana, lo que provoca una mayor victimización. En muchas ocasiones la víctima se siente avergonzada de lo ocurrido y tiene miedo a que la información conocida por el acosador sea revelada.

Las principales consecuencias para el menor que ha sufrido *grooming* son: desconfianza hacia otros, alteración del autoconcepto y dificultades para establecer relaciones futuras de pareja y para establecer un apego seguro.

Lo más preocupante y la **diferencia principal** entre el acoso cara a cara y el acoso ejercido a través de internet, es que en este último está descrito un **mayor riesgo de que la víctima sufra depresión grave y suicidio** (Bogart L.M, 2014; Rice AE, 2012; Van Geel M, 2014; Wang J, 2011).

## Bibliografía

Aftab P (2010). What is Cyberbullying?. [En Línea] Disponible en: [http://stopcyberbullying.org/how\\_it\\_works/index.html](http://stopcyberbullying.org/how_it_works/index.html) [Accesado el día 22 de diciembre de 2014].

Bogart L.M et al, (2014). Peer Victimization in Fifth Grade and Health in Tenth Grad. *Pediatrics*, 133(3), 440-47.

Emici (Equipo Multidisciplinar de Investigación sobre Cyberbullying) (2011). Protocolo de Actuación Escolar ante el Cyberbullying. [En Línea]

Disponible en:

<http://www.emici.net/prot/Protocolo%20Ciberbullying.html> [Accesado el 9 de octubre de 2014]

Inteco (Instituto Nacional de Tecnologías de Comunicación) (2013). Guía de actuación contra el ciberacoso: Padres y educadores. [En Línea]

Disponible en:

[http://www.chaval.es/chavales/sites/default/files/editor/guia\\_lucha\\_ciberacoso\\_menores\\_osi.pdf](http://www.chaval.es/chavales/sites/default/files/editor/guia_lucha_ciberacoso_menores_osi.pdf)

[Accesado el 9 de octubre de 2014]

Inteco (Instituto Nacional de Tecnologías de Comunicación) (2009). Guía Legal sobre Cyberbullying y Grooming. [En Línea] Disponible en:

[https://www.incibe.es/CERT/guias\\_estudios/guias/guiaManual\\_grooming\\_ciberbullying](https://www.incibe.es/CERT/guias_estudios/guias/guiaManual_grooming_ciberbullying) [Accesado el 9 de diciembre de 2014]

Luengo J. A. (2014). Cyberbullying: Prevenir y Actuar. Guía de recursos didácticos para centros educativos. [En Línea] Disponible en:

[www.copmadrid.org/webcopm/recursos/CiberbullyingB.pdf](http://www.copmadrid.org/webcopm/recursos/CiberbullyingB.pdf) [Accesado el 9 de diciembre de 2014]

Rice AE, Rhoades H, (2012). Sexually Explicit Cell Phone Messaging Associated With Sexual Risk Among Adolescents. *Pediatrics*, 130(4), 667-73.

S. Hinduja and J.W. Patchin (2009). Bullying Beyond the Schoolyard: Preventing and Responding to Cyberbullying.

S. Hinduja and J.W. Patchin (2008). Cyberbullying: An Exploratory Analysis of Factors Related to Offending and Victimization. *Deviant behavior* 29, no. 2 (2008): 1-29.

Van Geel M, Vedder P, Tanilon J, (2014). Relationship between Peer Victimization, Cyberbullying, and

Suicide in Children and Adolescents: A Meta-analysis. *JAMA Pediatr*, 168(5), 435-42.

Wang J, Nansel T, Iannotti R, (2011). Cyber Bullying and Traditional Bullying: Differential Association with Depression. *J Adolesc Health*, 48(4):415-7.

Ybarra and Mitchell (2004). Online Aggressor/Targets, Aggressors, and Targets: A comparison of associated youth characteristics. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 45, 1308-1316.

# Capítulo 5

## Epidemiología



# Epidemiología

## 5.a. Hábitos de uso de las TIC en niños y adolescentes

(Ransán Blanco, M)

El proyecto EU Kids Online, desarrollado en el marco del *Safer Internet Programme* de la Comisión Europea, publicó en 2011 el estudio «Riesgos y Seguridad en Internet: Los menores españoles en el contexto europeo» (Garmendia, M., Garitaonandia, C., Martínez, G., Casado, M. A. 2011). El informe fue elaborado a partir de las entrevistas a más de 25.000 menores y sus respectivos padres en 25 países europeos. A continuación se destacan algunos de sus datos y conclusiones más significativas:

### El modo de acceder a Internet cambia

**Descenso en la edad de inicio.** La expansión de la conectividad móvil está permitiendo que los menores accedan a Internet a edades cada vez más tempranas. Como media, los menores españoles entre 9 y 16 años se conectaron por primera vez a Internet con 9 años. Sin embargo, este dato varía en función de las franjas de edad. El grupo más joven de menores (9-10 años) se conectó bastante antes (7 años) que los menores de 15 y 16 años que, como media, accedieron a Internet por primera vez con 11 años. Las conclusiones apuntan a que la edad de inicio es cada vez a edades más tempranas; en este sentido no es extraño ver a niños de 2 y 3 años de edad utilizando de forma habitual los terminales de sus padres.

**Conectividad permanente.** Más del 41% de los niños españoles de 11 años de edad tiene un teléfono móvil. A los 13 años, más del 75% dispone ya de este tipo de tecnología, y a los 15 más del 90% (INE, 2013). La conexión permanente parece atender a la enorme necesidad

de contacto constante con sus iguales, pero puede también acaparar la mayor parte de su tiempo en detrimento de otras formas de relación o de ocio. Respecto a la frecuencia de uso de Internet, en el caso de España, se sitúa por debajo de la media europea, 71 minutos frente a 88 (Menores de Edad y Conectividad Móvil en España, 2014).

**Supervisión y acceso privado.** Cada localización en el uso de Internet implica unas convenciones sociales particulares en lo que se refiere a libertad, privacidad, sociabilidad y vigilancia. El 84% de los menores españoles encuestados afirma usar Internet en casa. El 42% puede usar Internet en su propio cuarto (o en otro lugar privado del hogar). De estos datos se extraen dos implicaciones: primero, que aumentar la concienciación sobre los padres parece uno de los mejores métodos para llegar a la mayor cantidad posible de menores. Segundo, muchos de los menores pueden evitar la supervisión y usar Internet de manera totalmente privada.

## Las actividades de los menores en Internet

**Escalera de oportunidades.** El uso de Internet para tareas escolares es la actividad más común para los menores (83%). Tras las tareas escolares, las actividades más exitosas son: recibir contenidos producidos por terceros (por ejemplo, videoclips, 78%), jugar a videojuegos (80%) y comunicarse (mensajería instantánea, 68%).

Los porcentajes referidos a las actividades de creación de contenidos son notablemente inferiores: colgar imágenes (44%), usar la webcam (24%), utilizar las redes de compartición de archivos (23%), pasar tiempo en mundos virtuales (14%) o escribir en blogs (6%). Estos datos apoyan la idea de la «escalera de oportunidades», según la cual, las actividades más básicas tienden a realizarse en los primeros años de uso de Internet por la mayoría de los niños, mientras que después solo es un porcentaje significativamente menor de ellos los que pasan a realizar otras actividades consideradas más creativas (Livingstone y Helsper, 2007).

**Menores en las redes sociales.** En España el 56% de los menores encuestados afirmó tener un perfil propio en una red social (ligeramente inferior a Europa, 59%). Las distintas redes sociales establecen diferentes límites de edad para su uso en Europa, en España la edad mínima legal para tener un perfil en una red social es 14 años. Sin embargo, los datos indican que casi un 40% de los menores entre 9 y 13 años tiene su propio perfil en una red social.

A pesar de la extendida idea de que los menores tienen cientos de contactos en sus perfiles de las redes sociales, muy pocos afirman tener más de 300 contactos (el 8% en España). El 31% de los menores españoles afirmaron tener entre 10 y 50 contactos (31% en Europa) y el 24% tienen menos de diez.

**Nuevas aproximaciones para sociabilizar.** Cerca del 40% de los menores españoles consideran que «es más fácil ser ellos mismos en Internet que en persona». Un porcentaje ligeramente inferior (37%) afirma que para ellos es más fácil hablar con la gente a través de Internet que cara a cara. Un 19% de los menores españoles afirman que se comunican en Internet con personas que han conocido en Internet y con las que no tienen ninguna conexión más allá de las redes sociales.

En cualquier caso hay que señalar que la mayoría de los menores que se comunican online lo hacen con personas que ya conocen en persona (94%). Es decir, la comunicación online, sobre todo, se basa y complementa la comunicación preexistente en la vida de los menores.

## 5.b. Medidas e incidentes de seguridad en hogares con menores

El «Estudio sobre la seguridad de la información y la e-confianza de los hogares españoles» (Inteco, 2012), elaborado sobre una muestra de 869 hogares, analiza los hábitos de seguridad en los hogares con menores que utilizan Internet. Las medidas contempladas se agrupan en tres categorías en función del tipo:

### Medidas coercitivas y de control

El estudio confirma un aumento continuado en la concienciación de los progenitores respecto a la supervisión del uso que sus hijos hacen de Internet. Prácticamente la totalidad de los encuestados no permite que el menor realice compras o proporcione datos bancarios (95,2%). También una amplia mayoría vigila y limita el tiempo en que su hijo utiliza Internet (85,1%), además de haber ubicado el ordenador con el que éste accede a la red en un lugar común a la vista de todos (82,9%).

El hábito menos seguido por los padres es el de crear una cuenta con permisos limitados para el menor (43,1%). Aun así, su uso aumentó ligeramente respecto a fechas pasadas.

## Medidas de comunicación, diálogo y educación

También se observa un aumento continuado en la labor que realizan los padres para concienciar a los menores sobre un uso seguro de Internet. Se les preguntó a los progenitores por tres cuestiones: si los responsables del menor les advierten de los problemas de facilitar información propia o relativos a personas de su entorno familiar, si se le informa acerca de las amenazas de Internet, y si se le ha pedido al menor que les informe de cualquier contacto o conducta sospechosa.

Las tres prácticas analizadas son seguidas por nueve de cada diez padres siendo en todos los casos mayor que en fechas anteriores. En este sentido, la medida que mayor crecimiento experimentó es la de informar al menor sobre las amenazas que acechan en la red.

## Medidas de implicación de los padres en la navegación del hijo

Cada vez son más los padres que se preocupan por las noticias relacionadas con la seguridad de los menores (89%). También se observó una gran preocupación en lo referente a los contactos en línea (77,7%) y en conocer el *nick* y el perfil que usa el menor en chats y redes sociales (70,9%).

Los datos anteriores contrastan con los que apuntan a que dos de cada tres padres confían en su hijo permitiendo que navegue sin su supervisión (65,9%). Por último, cabe destacar que sólo uno de cada cuatro padres consideraba posible que sus hijos accedieran a contenido inadecuado (pornografía, violencia, racismo, etc.).

## Incidentes de ciberacoso: *ciberbullying* y *grooming*

Los estudios sobre «Hábitos seguros en el uso de las TIC por niños y adolescentes y e-confianza de sus padres» (Inteco, 2011, 2012) indican que las tasas de incidencia directa de *ciberbullying* pasivo (ser acosado, insultado o amenazado) es del 5,9% y para el activo (acosar, insultar o amenazar) del 2,9%. Estos datos muestran una menor percepción por parte de los padres de la prevalencia del *ciberbullying* en comparación con otras incidencias que sufren los menores en relación con las TIC (como el acceso a contenidos inapropiados, pérdida de privacidad, etc.).

En este sentido, las conclusiones del estudio «Riesgos y Seguridad en Internet: Los menores

españoles en el contexto europeo» (Garmendia, M., Garitaonandia, C., Martínez, G., Casado, M. A. 2011) coinciden en indicar que el porcentaje es de un 5% cuando se trata de menores que han sufrido ciberacoso escolar. Aunque se trata de un dato bajo comparado con la prevalencia del resto de riesgos, sigue resultando importante al ser el riesgo por el que los menores dicen sentirse más afectados.

Además, parece existir una correlación entre la existencia del *bullying* y del *ciberbullying* (en contra de la hipótesis que lo relacionaba con una mayor presencia de Internet). Esto lleva a pensar que el *ciberbullying* es una nueva forma de un problema previo más que la consecuencia de una nueva tecnología.

Entre aquellos menores que han sufrido *ciberbullying*, el porcentaje de ellos que se han sentido en alguna medida afectados es el 90%. Es decir, la exposición al riesgo casi se convierte en un daño en sí mismo para el menor. Aunque en general, la gran mayoría de los menores no ha sufrido *bullying* en Internet, en los casos en los que se ha dado, este acoso ha provenido sobre todo de redes sociales o de mensajería instantánea.

El envío de mensajes desagradables en la red, en general con imágenes desagradables o hirientes referidas a la víctima, es la forma más habitual de acoso (reportada por el 3% de los menores en España en ambos casos). Mientras que otras formas de acoso apenas tienen presencia.

En total, el 9% de los menores de entre 9 y 16 años en España afirman haber acosado a otros menores (12% de media europea).

Respecto al *grooming*, se refleja que algo más de la mitad de los padres y menores entrevistados son conscientes de que existe el riesgo de sufrir acoso sexual en el uso de las TIC, y son más los padres que los hijos los que manifiestan conocer la amenaza. En el caso de los menores, existe un conocimiento de este riesgo significativamente más alto entre las niñas (62,2%) que entre los niños (39,7%).

Un 2,1% de los padres y un 1,3% de los hijos afirman que los menores han estado expuestos a situaciones que identifican como grooming o acoso sexual. Aunque se trata de una situación con una tasa de incidencia muy reducida en comparación con otros riesgos, los padres consideran que, en caso de ocurrir, se trataría de una situación muy preocupante.

## 5.c. Reacción ante incidentes de riesgo

El «Estudio sobre hábitos seguros en el uso de las TIC por niños y adolescentes y e-confianza de sus padres» (Inteco, 2009), elaborado a partir de la realización de 1250 encuestas personales en 625 hogares españoles, analiza la reacción de hijos y padres ante un incidente de seguridad.

### ¿Cómo reacciona el menor ante una situación de riesgo?

Es más que relevante que el 84,5% de los menores no se sienta capaz de dar una respuesta ante esta situación. El 15,5% restante ofrece respuestas como cerrar la conexión o salirse de la web o chat, negarse a hacer lo que le piden y pedir ayuda a los padres (sólo un 1,1% de los niños declara esta opción). Sin embargo, cuando se les pregunta a los padres qué creen que haría su hijo ante una incidencia de seguridad, el 31,1% afirma que recurrirían a ellos como primera opción. Este dato contundente demuestra que la mayoría de los menores no alertarían a sus progenitores en el caso de tener algún problema en la red, pese a que los adultos consideran, en una medida significativa, que sí lo harían.

### ¿Qué hacen los padres ante un incidente TIC de su hijo?

La mayor parte de los padres afirma seguir medidas de tipo físico o técnico (es decir, aquellas que implican una actuación sobre el equipo tales como llamar al servicio técnico, instalar un programa antivirus, reiniciar el sistema o formatear el disco duro del ordenador, por ejemplo). En mucha menor medida, los padres mencionan medidas educativas (diálogo, advertencia o formulación de recomendaciones) y coercitivas (basadas en el establecimiento de algún tipo de limitación o control tales como horario o supervisión). Por último, sólo un 0,3% de los padres ha iniciado acciones de denuncia ante las autoridades oportunas. Un 3% no hace nada, y más de un 16% no es capaz de dar una respuesta.

Parece que los progenitores se sienten más cómodos emprendiendo acciones de tipo técnico o físico referidas al equipo dándoles a los padres una falsa sensación de seguridad, pero quizás no tanto formulando recomendaciones o incidiendo en aspectos educativos y de comportamiento en Internet. Este es un indicio más que reafirma la necesidad de disponer de pautas y criterios de actuación válidos, homogéneos y realmente ejecutables para ayudar a los padres en su labor de supervisión. En tanto y en cuanto no estén claras estas bases de

actuación, los menores parecen enfrentarse sin recursos a este nuevo entorno, mientras que los padres tienden a replicar las soluciones del mundo físico al mundo virtual.

## 5.d. Incidencia de síntomas clínicos

(Curell Aguilá, N)

La violencia, ya sea como una forma de relación o como método de resolución de conflictos, origina secuelas tanto físicas como psíquicas. Si afecta a niños y adolescentes (bien en el seno de la familia, en la escuela o en el ocio), sus efectos nocivos se incrementan: no sólo les provoca un sufrimiento inmediato, sino que, al interiorizar una experiencia negativa, les enseña el mecanismo de la conducta violenta como un modo práctico de alcanzar sus objetivos.

### ***Cyberbullying***

El ciberacoso escolar o *cyberbullying* es una forma de violencia entre iguales y por lo tanto tiene consecuencias negativas para todos los implicados. Aunque éstas son más evidentes e inmediatas para las víctimas, también los agresores y observadores son receptores de aprendizajes y hábitos negativos: a todos ellos los hará más susceptibles para sufrir desajustes emocionales y trastornos psicopatológicos que pueden afectar su comportamiento actual y futuro. Los síntomas, así como los niveles de sufrimiento pueden ser distintos, pero en la mayoría de los casos están relacionados principalmente con la salud física, el bienestar emocional y el rendimiento académico (Garaigordobil, 2011).

La otra forma de ciberacoso, el *grooming*, ejercida por un adulto con la intencionalidad de establecer una relación y un control emocional y, preparar así el terreno para el abuso sexual, afecta aún con mayor intensidad a las víctimas, especialmente causando mayores niveles de ansiedad.

La consecuencia más temida y extrema de la violencia contra niños y adolescentes –y, concretamente, del ciberacoso–, es la ideación suicida y/o el suicidio consumado y muerte de la víctima adolescente, así como la violencia juvenil: las víctimas pueden, presuntamente, convertirse a su vez en agresores/delincuentes juveniles, y tanto víctimas como agresores pueden adoptar asimismo conductas auto-lesivas en mayor o menor grado (Hinduja y Patchin, 2010). Para poder valorar el impacto del ciberacoso a partir de los datos publicados en los últimos

años y con el objetivo de estimar la prevalencia e incidencia de síntomas en los niños y adolescentes afectados, es importante exponer previamente algunas consideraciones metodológicas:

- El ciberacoso es un problema emergente cuya progresión es estadísticamente significativa (Orjuela et al, 2014), tanto cuantitativamente respecto al número total de casos referidos, como cualitativamente. Su forma no deja de evolucionar, ya que el ciberacoso realizado a través de internet/redes sociales ha aumentado y sobre todo ha cambiado el rango de edad de la población implicada en el fenómeno, afectando a segmentos de edad cada vez más jóvenes.
- La metodología utilizada por los investigadores es muy variable, tanto en lo que se refiere a la población estudiada (población escolar vs. por ejemplo, colectivos de especial vulnerabilidad como jóvenes con identidad sexual distinta a la de la mayoría, o a casos que han llegado a los organismos judiciales por denuncias,); al tipo de estudio realizado (prospectivos, retrospectivos, transversales, presenciales, on-line...) o a la utilización o no de instrumentos validados para la evaluación de síntomas, por lo que en consecuencia, algunos resultados publicados son contradictorios (Daine et al, 2013).
- Los datos publicados hasta hoy, con cifras de incidencia y prevalencia infravaloradas, debemos considerarlos como preliminares, puesto que la magnitud del fenómeno parece aumentar de forma exponencial año tras año tanto en cifras absolutas como en la magnitud de sus consecuencias. El ciberacoso se está convirtiendo ya en un problema de salud pública (Feldman et al, 2013; Borowsky et al, 2013) y ya no sólo afecta al ámbito escolar, sino que las víctimas están expuestas a cualquier hora, en su día a día. Los profesionales sanitarios debemos implicarnos activamente para reducir el porcentaje de casos no diagnosticados.
- Algunos autores postulan que el ciberacoso es meramente una continuación del acoso escolar tradicional, aunque ejecutado por distintos y nuevos medios. Otros consideran que, aunque comparten aspectos comunes, son fenómenos cualitativamente distintos: el anonimato potencial, la incapacidad de que víctima y agresor se vean físicamente, la utilización de imágenes (foto/vídeo) que se propagan rápidamente mediante chats/redes sociales y cuya difusión permanece en el tiempo «indefinidamente», son factores de riesgo específicos del ciberacoso, capaces de generar mayor afectación –concretamente, depresión– en los implicados (Kowalski y Limber, 2013; Del Rey et al, 2012).



Después de revisar algunos estudios o guías recientes y/o significativos, la sintomatología que podemos atribuir al ciberacoso es la siguiente:

**Tabla 1 - Consecuencias del ciberacoso en las víctimas**

| <b>AUTORES</b>                       | <b>FECHA</b> | <b>VÍCTIMAS</b>  |
|--------------------------------------|--------------|--|
| Ortega, Elipe y Calmaestre           | 2009         | Más emociones negativas (sentirse mal, tristes e indefensos) que los agresores-víctimas; 20% no se sienten afectados.  |
| Hinduja y Patchin                    | 2010         | Ideación suicida en 20% de casos, casi el doble que los que no habían sufrido ciberacoso.  |
| Garaigordobil                        | 2011         | Ansiedad, depresión, ideación suicida, estrés, miedo, baja autoestima, falta de confianza en sí mismos, ira, frustración, indefensión, nerviosismo, irritabilidad, somatizaciones, trastornos del sueño, baja concentración y rendimiento escolar. |
| Rosario del Rey, Elipe y Ortega-Ruiz | 2012         | Baja autoestima, depresión, esquema de maltrato, exposición a la violencia; riesgo de victimización y de convertirse, a su vez, en acosadores  |
| Kowalsky y Limber                    | 2013         | Baja autoestima, ansiedad social, depresión, debilidad, indefensión, rabia, tristeza, distanciamiento, problemas psicósomáticos, problemas académicos, ideación suicida.   |

Tabla 1 - Consecuencias del ciberacoso en las víctimas

| AUTORES                                  | FECHA | VÍCTIMAS   |
|--|-------|--|
| Borowsky <i>et al</i>                    | 2013  | Ideación suicida en 29 %; Abusos físicos o sexuales previos, problemas mentales o huidas previas del domicilio familiar fueron factores de riesgo adicionales. Buena relación familiar o con el grupo de iguales fueron protectores.   |
| Bartrina                                 | 2014  | Ansiedad y conductas depresivas; 16,6% hizo una demanda de atención en el ámbito de la salud mental; 7,5% solicitó medidas de protección al denunciar los hechos; menor edad, discapacidad e inmigración se asocian a mayor victimización; mayor sufrimiento en casos de violencia en la relación de pareja, incluso si el acoso es de corta duración. |
| Orjuela <i>et al</i> / Save the Children | 2014  | Existen factores de riesgo individuales, familiares y sociales que aumentan su vulnerabilidad. Impacto negativo en el desarrollo emocional a corto y largo plazo.  |
| Generalitat de Catalunya                 | 2014  | Problemas conductuales: en casa (cambios con respecto a uso de TIC's, evitar hablar del tema); en la escuela (bajo rendimiento, absentismo, evitar contacto con iguales); con sus pertenencias. Somatización, ansiedad, depresión.   |

Los síntomas físicos de origen psicossomático son los referidos más comúnmente, tanto en víctimas y agresores como en los que sólo son observadores: dolor abdominal, trastornos del sueño, cefalea, fatiga, enuresis secundaria, pérdida de apetito, pérdida de peso, tics, mareos y vértigo (Garaigordobil, 2011).

En las víctimas (Tabla 1), los síntomas psicológicos de mayor prevalencia son: ansiedad, depresión y baja autoestima. Pueden ser tanto una consecuencia directa como síntomas pre-existentes o factores de riesgo que aumentan su vulnerabilidad. La irritabilidad, nerviosismo, sentimientos de soledad e impotencia, baja autoestima e ideaciones suicidas son también referidos con frecuencia (Orjuela et al, 2014). Algunas alteraciones conductuales pueden ser muy indicativas: dejar de conectarse a Internet o conectarse con mayor frecuencia de la habitual, mostrarse frustrado, triste o enfadado después de usar el ordenador o el teléfono móvil o no querer hablar sobre el tema si se le interroga (Generalitat de Catalunya, 2014).

**Tabla 2 - Consecuencias del ciberacoso en las víctimas/agresores**

| <b>AUTORES</b>                           | <b>FECHA</b> | <b>VÍCTIMAS / AGRESORES</b>   |
|--|--------------|---|
| Ortega, Elipe y Calmaestre               | 2009         | Frialdad emocional: 46,4% no se sienten afectados.  |
| Kowalsky y Limber                        | 2013         | Son los que presentan mayores niveles de ansiedad y depresión; síntomas psicossomáticos y problemas académicos; desajuste social, aislamiento y consumo de tóxicos. |
| Orjuela <i>et al</i> / Save the Children | 2014         | Baja autoestima, ansiedad y depresión; desajuste social y aislamiento; consumo de tabaco.   |

Los que son a la vez víctimas y agresores (Tabla 2) presentan los mayores niveles de problemas físicos, ansiedad y depresión (Kowalsky y Limber, 2013), así como mayor desajuste social, aislamiento y consumo de tóxicos (Borowsky et al, 2013). Los agresores (Tabla 3) presentan con mayor frecuencia actitudes violentas (peleas, actos vandálicos), delincuencia, consumo de tóxicos y tienen mayores probabilidades de ser diagnosticados de trastorno de personalidad antisocial, años después (Feldman et al, 2013). Todos los implicados se ven afectados, en mayor o menor grado, incluso los testigos, que solo con ser observadores del ciberacoso, también se implican y resultan afectados por los hechos (Tabla 4).

Tabla 3 - Consecuencias del ciberacoso en los agresores

| AUTORES                                  | FECHA | AGRESORES   |
|--|-------|---|
| Ortega, Elipe y Calmaestre               | 2009  | Reconocen que la agresión podía causar emociones negativas en las víctimas  |
| Hinduja y Patchin                        | 2010  | Mayor tasa de ideación suicida (1,5:1) que jóvenes no implicados.   |
| Garaigordobil                            | 2011  | Mayor desconexión moral, falta de empatía, dificultad de acatamiento de normas, agresividad, conductas delictivas, absentismo escolar, abuso de tóxicos o de las tecnologías. |
| Kowalsky y Limber                        | 2013  | Síntomas psicossomáticos y problemas académicos; agresividad, deseo de venganza, felicidad, satisfacción.   |
| Borowsky <i>et al</i>                    | 2013  | Bajo rendimiento escolar, consumo de tóxicos, mala percepción del ambiente escolar, pero también mayor facilidad para hacer nuevos amigos.                                    |
| Feldman y Donato                         | 2013  | Mayor riesgo de ser diagnosticados de personalidad antisocial, de tener dificultades para la inserción laboral o de usar drogas, años después.                                |
| Orjuela <i>et al</i> / Save the Children | 2014  | Impacto negativo en el desarrollo emocional a corto y largo plazo.  |

Tabla 4 - Consecuencias del ciberacoso en los testigos

| AUTORES                                  | FECHA | TESTIGOS   |
|--|-------|--|
| Garaigordobil                            | 2011  | Síntomas psicossomáticos.                        |
| Feldman y Donato                         | 2013  | Sentimientos de inferioridad, impotencia, dolor. |
| Orjuela <i>et al</i> / Save the Children | 2014  | Se sienten mal: pena, tristeza, rabia.           |

En la esfera académica las dificultades en la integración escolar y en el proceso de aprendizaje son comunes a víctimas y agresores: en las víctimas existe especialmente el deseo de no acudir a la escuela, mayor tasa de absentismo escolar, falta de atención/concentración, peores resultados académicos, peor percepción del alumno por parte de los profesores.

Los datos publicados respecto a diferencias en función del género son contradictorios: algunos investigadores han descrito mayores niveles de ansiedad en las chicas. Otros han detectado una mayor tasa de ideación suicida en los chicos (Garaigordobil, 2011, Kowalsky y Limber, 2013).

En cuanto a la edad, en España los estudiantes de ESO son los implicados con mayor frecuencia, siendo los preadolescentes los que presentan mayor afectación e incidencia creciente (Bartrina, 2014).

Si se compara la sintomatología referida con la que provoca el acoso escolar tradicional, el ciberacoso provoca mayores efectos negativos y una mayor ansiedad social, especialmente si se utilizan fotos/vídeos y se publica en chats/redes sociales.

## **Grooming**

En el caso del *grooming*, los síntomas son similares pero pueden verse acentuados por el miedo y el chantaje al que el menor es sometido (Inteco, 2013).

Uno de los temas que más alarma social ha creado desde la irrupción de los primeros casos de ciberacoso ha sido la incidencia de idea suicida y suicidio en la población afectada: el número de tentativas de suicidio referidas en una serie de 2000 estudiantes norteamericanos era casi el doble en víctimas de ciberacoso que en jóvenes que no acosados (Hinduja y Patchin, 2010). Es poco probable que el ciberacoso sea, per se, la causa del suicidio adolescente, ya que, según otros estudios revisados, deben concurrir otras situaciones inductoras del mismo (Feldman et al, 2013). Para poder detectar los casos es importante conocer los factores de riesgo individuales, familiares y sociales (Bartrina, 2014; Feldman et al, 2013).

Cabe destacar que, aunque tener un grupo de amigos o adultos no parentales a quién recurrir es un factor de protección común, el hecho de haber acudido a una revisión médica en el año previo no resulta protector para la ideación suicida (Borowsky et al, 2013).

Por último, se debe resaltar también la elevada frecuencia de víctimas que refieren no haber recibido ninguna ayuda en el momento del acoso o no haber referido jamás la situación de acoso en su ámbito familiar (Generelo et al, 2013), así como el bajo número de demandas de atención psicológica previa (16%) en casos que se han denunciado ante los organismos judiciales (Bartrina, 2014). Se trata de datos muy recientes referidos a nuestro país y que resultan altamente preocupantes.

## Bibliografía

Bartrina, M.J. (2014). Conductas de ciberacoso en niños y adolescentes. Hay una salida con la educación y la conciencia social, en *Educación* 2014 vol 50/2: pp. 383-400.

Borowsky, I., Taliaferro, L. y McMorris, B. (2013). Suicidal Thinking and Behaviour Among Youth Involved in Verbal and Social Bullying: Risk and Protective factors en *J Adolesc Health* 2013; 53: pp.S4-S12.

Daine, K. et al. (2013). The Power of the Web: A systematic Review of Studies of the Influence of the Internet on Self-Harm and Suicide in Young People. [En Línea] Disponible en: *PLoS ONE* 2013;8(10):e77555. doi:10.1371/journal.pone.0077555. [Accesado el 9 de octubre de 2014].

Del Rey, R., Elipe, P. y Ortega-Ruiz, R. (2013). Bullying and cyberbullying: Overlapping and predictive value of the co-occurrence, en *Psicothema* 2012; 24(4): pp. 608-613.

Garmendia, M., Garitaonandia, C., Martínez, G., Casado, M. A. (2011): Riesgos y seguridad en internet: Los menores españoles en el contexto europeo. Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea, Bilbao: EU Kids Online. [En Línea] Disponible en: [http://www.lse.ac.uk/media@lse/research/EU-KidsOnline/EU%20Kids%20II%20\(2009-11\)/National%20reports/Spanish%20report.pdf](http://www.lse.ac.uk/media@lse/research/EU-KidsOnline/EU%20Kids%20II%20(2009-11)/National%20reports/Spanish%20report.pdf) [Accesado el 9 de octubre de 2014].

Feldman, M., Donato, I. y Wright, J. (2013). Bullying and Suicide: A Public Health Approach en *J Adolesc Health* 2013; 53: pp.S1-S3.

Garaigordobil, M. (2011). Prevalencia y consecuencias del cyberbullying: una revisión. En *International J of Psychology and Psychological Therapy* 2011, 11(2): pp. 233-254.

Generalitat de Catalunya, Departament d'Ensenyament.(2014). Protocol de prevenció, detecció i intervenció enfront el ciberassetjament entre iguals. Xarxa Telemàtica Educativa de Catalunya [En Línea] Disponible en: [http://www.xtec.cat/web/centres/convivencia/recursos/resconflictes/ciberassetjament\\_iguals](http://www.xtec.cat/web/centres/convivencia/recursos/resconflictes/ciberassetjament_iguals) [Accesado el 9 de octubre de 2014].

Generelo et al. (2013). Acoso escolar y riesgo de suicidio. Informe al Defensor del Pueblo de la FELGTB (Federación Estatal de Lesbianas, Gays, Transexuales y Bisexuales). [En Línea] Disponible en: <http://www.felgtb.org/temas/educacion/documentacion/investigaciones/i/3363/449/acoso-escolar-y-riesgo-de-suicidio-por-orientacion-sexual-e-identidad-de-genero-fracaso-del-sistema-educativo> [Accesado el 9 de octubre de 2014].

Hinduja, S. y Patchin, J.W. (2010). Bullying, Cyberbullying, and Suicide. En *Arch of Suicide Research* 2010;14(3): pp.206-221.

INE (Instituto Nacional de Estadística) (2013). [En Línea] Disponible en: [www.ine.es/prensa/np803.pdf](http://www.ine.es/prensa/np803.pdf) [Accesado el 9 de octubre de 2014].

Inteco (Instituto Nacional de Tecnologías de Comunicación) (2013). Guía de actuación contra el ciberacoso. Padres y educadores. [En Línea] Disponible en: [http://www.chaval.es/chavales/sites/default/files/editor/guia\\_lucha\\_ciberacoso\\_menores\\_osi.pdf](http://www.chaval.es/chavales/sites/default/files/editor/guia_lucha_ciberacoso_menores_osi.pdf) [Accesado el 9 de octubre de 2014].

Inteco (Instituto Nacional de Tecnologías de Comunicación) (2011, 2012). Estudio sobre la seguridad de la información y la e-confianza de los hogares españoles. [En Línea] Disponible en:

[https://www.incibe.es/CERT/guias\\_estudios/Estudios/Estudio\\_hogares\\_1C2012](https://www.incibe.es/CERT/guias_estudios/Estudios/Estudio_hogares_1C2012) (18º oleada)  
[https://www.incibe.es/CERT/guias\\_estudios/Estudios/Estudio\\_hogares\\_3C2011](https://www.incibe.es/CERT/guias_estudios/Estudios/Estudio_hogares_3C2011) (17º oleada)  
[Accesado el 9 de octubre de 2014].

Inteco (Instituto Nacional de Tecnologías de Comunicación) (2009). Estudio sobre hábitos seguros en el uso de las TIC por niños y adolescentes y e-confianza de sus padres. Disponible en:  
[https://www.incibe.es/CERT/guias\\_estudios/Estudios/Estudio\\_ninos](https://www.incibe.es/CERT/guias_estudios/Estudios/Estudio_ninos) [Accesado el 9 de octubre de 2014]

Kowalsky, R. y Limber, S. (2013). Psychological, Physical, and Academic Correlates of Cyberbullying and Traditional Bullying, en *J Adolesc Health* 2013; 53: pp. S13-S20.

Livingstone, S., and Helsper, E. J. (2007) Gradations in digital inclusion: Children, young people and the digital divide. *New Media & Society*, 9(4): 671-696.

Monge, A. (2010). De los abusos y agresiones sexuales a menores de 13 años tras la reforma penal de 2010. En *Revista de Derecho y Ciencias Penales*, 2010;15: pp, 85-103.

Orjuela, L. et al. (2014). Save The Children, Acoso escolar y ciberacoso: Propuestas para la acción. Informe. 2014: pp. 1-72. [En Línea] Disponible en: [http://www.savethechildren.es/docs/Ficheros/675/Acoso\\_escolar\\_y\\_ciberacoso\\_informe\\_vOK\\_-\\_05.14.pdf](http://www.savethechildren.es/docs/Ficheros/675/Acoso_escolar_y_ciberacoso_informe_vOK_-_05.14.pdf) [Accesado el 9 de octubre de 2014].

Protegeles (Centro de Seguridad en Internet para los Menores en España) (2014). Menores de Edad y Conectividad Móvil en España: Tablets y Smartphones. [En Línea] Disponible en: [http://www.diainternetsegura.es/descargar\\_estudio.php](http://www.diainternetsegura.es/descargar_estudio.php) [Accesado el 9 de octubre de 2014].



# Capítulo 6

## Detección del ciberacoso

## DetECCIÓN DEL CIBERACOSO

### 6.a. Características de los perfiles implicados

(Avilés Martínez, J.M)

Para entender los perfiles implicados en el *ciberbullying* se deben tener en cuenta las características de la dinámica en la que están inmersos. Los implicados en los procesos subyacentes al *ciberbullying* se ven afectados en distintos planos por la propia dinámica del fenómeno, que hace que la forma de actuar desde cada perfil se vea condicionada. Estos implicados no son solamente los agresores y las víctimas sino que también el grupo y los testigos juegan un papel fundamental.

Recientemente se han señalado (Avilés, 2013) componentes en el *ciberbullying* en diferentes planos de análisis:

Desde el punto de vista interpersonal entre el agresor/a y la víctima observamos características que tienen que ver con el equilibrio o desequilibrio de poder dentro del grupo, con el grado de seguridad o inseguridad a que se tienen que exponer los agresores/as cuando perpetran los ataques y con el grado de control o descontrol que maneja la víctima en esas situaciones.

En el plano intrapersonal las características de los participantes principales pasan por la carencia de empatía y *feedback* en el agresor/a, al contar con menos claves socioemocionales de respuesta de la víctima cuando dirige su agresión; un grado mayor de confusión en las víctimas, al no contar con datos de procedencia de las agresiones (a diferencia del *bullying* presencial), y un menor grado de exposición del agresor/a al no tener que arriesgar nada para realizar las agresiones, realizándolas desde el otro lado del teclado y con cierto grado de ano-

nimato e imprevisibilidad para la víctima.

En las dinámicas que se viven dentro del grupo de iguales, cuyos miembros suelen estar interconectados simultáneamente en los mismos espacios virtuales, priman características como la identidad grupal, que hace que la presión social del grupo se ligue al sentimiento de pertenencia, la desinhibición grupal, que también se da en el *bullying* presencial, y cierta uniformidad de actuación que viene favorecida por la tendencia de los individuos a regular su conducta conforme a la norma imperante en el grupo o marcada por quien tiene más influencia o poder dentro de él.

Además, encontramos características contextuales en el *ciberbullying* que identifican un sufrimiento más marcado en las víctimas al permanecer más tiempo el objeto de burla o agresión en el medio virtual, por ejemplo, una foto, un mensaje o una página web difamatoria; y es marcadamente más amplio que en el *bullying* presencial, dado el tamaño de la audiencia que tiene acceso al daño que producen los ataques en sus blancos.

## **Roles implicados en el ciberacoso y características de sus perfiles**

**Agresores/as.** Como sucede en el *bullying* presencial, el agresor/a no presenta un perfil único ni especialmente perturbado desde el punto de vista psicológico. Al tratarse de una forma indirecta de agresión, el *ciberbullying* es un medio que favorece la aparición de perfiles de agresores/as indirectos, que buscan cierta seguridad y evitar el riesgo a la hora de realizar sus ataques. Incluso actúan agresores/as que no lo harían presencialmente y que se encubren en la red para cometer agresiones que no realizarían cara a cara. En cualquier caso, el agresor/a suele ser un sujeto que no tiene una escala de valores conforme a un código moralmente aceptable y en el que se instalan sin demasiada dificultad constantes como el abuso, el dominio, el egoísmo, la exclusión, el maltrato físico, la insolidaridad o la doblez. Muchos de ellos se han socializado en entornos familiares sin pautas de educación moral, con modelos de ejercicio de autoridad desequilibrados, autoritarios, inexistentes o permisivos, o incluso, en modelos en los que los menores mismos han sido la autoridad, y que han generalizado abusivamente a otras situaciones.

Sin embargo, también podemos encontrar entre los agresores a sujetos que han aprendido una doble conducta, en la que en determinadas situaciones despliegan un repertorio de habilidades sociales políticamente correctas, que les salvaguarda en las situaciones sociales en las que participan, pero que son capaces de actuar y mostrar su otra cara oculta tras el

anonimato virtual, en un ejercicio de cinismo e insinceridad. Los entornos virtuales facilitan esos mecanismos haciendo posible que pueda desplegarse ese doble juego (Avilés, 2014).

**Víctimas.** Gran parte de los casos de *ciberbullying* tienen un precedente de *bullying* presencial en el que las víctimas han sido ya acosadas en el plano físico. Como en el caso del agresor/a, la víctima no presenta un perfil único. Gran parte de ellas son menores que presentan dificultades para defender sus propios derechos, con escasa red social y pocos amigos, bajo concepto de sí mismos y con dificultades de interacción social.

Sin duda hay otros perfiles, el alumno seguro y brillante con el que termina metiéndose un agresor/a o un grupo, virtualmente y/o presencialmente; los alumnos/as víctimas resultantes de alianzas y emparejamientos cambiantes dentro de un mismo grupo; el alumno/a irritante para el grupo que termina siendo objeto de sus agresiones (víctima provocativa) o queda situado en el grupo, y/o se acomoda él, en papeles bufos; el alumno/a descolocado en el grupo que ocupa cualquier papel que se le deje con tal de ser aceptado en su seno aunque pague el peaje del maltrato o la humillación, tan típico en los grupos de chicas.

Por otra parte, las formas de interacción virtual han facilitado en algunas víctimas la reacción agresiva a través de estas vías. Algunas de ellas, que no reaccionarían ante los agresores presencialmente, aprovechan la desinhibición y el supuesto anonimato que proporciona la red para canalizar sus respuestas de forma agresiva también.

**Espectadores.** Como en el *bullying* presencial hay diversidad de perfiles entre quienes miran y conocen lo que sucede dentro del grupo que termina legitimando lo que sucede. Desde los indiferentes, los no implicados, los que ríen la gracia a quienes agreden y hasta quienes salen en defensa de la víctima. Por acción o por omisión la actitud de estos sujetos, mayoría dentro del grupo, puede hacer que el agresor/a pueda obtener la legitimación del grupo usando su silencio o hacer que pierda estatus grupal si le piden que pare y se ponen del lado de la víctima. La complejidad y los diferentes grados de proximidad que existen en las redes sociales (amigos de amigos), pueden hacer de los espectadores un elemento de presión muy importante si deciden reaccionar colectivamente contra el *ciberbullying*.

## Perfiles de riesgo

Los perfiles de riesgo son menos claros que en el *bullying* presencial, cualquiera podría ser víctima de ciberacoso, sin embargo muchos de los patrones se repiten. En general suele

haber algo más de un tercio de casos de *ciberbullying* que tienen una historia de *bullying* anterior. Las personas que son víctimas de acoso en la escuela, suelen serlo también *on line*, manteniendo el rol, e incluso, agravándolo. Así mismo, el *ciberbullying* puede ocurrir de forma separada del *bullying*. No tener amigos, una escasa red social, una baja autoestima, no ser capaz de defender los propios derechos y tener otros problemas asociados, han sido factores relacionados con la victimización por *ciberbullying*.

Sin embargo, también existen lo que llamamos los incidentes críticos, las situaciones específicas que pueden poner a un sujeto en el punto de mira de otros para ser victimizado, lo que no quiere decir que finalmente termine ocupando ese lugar. Las situaciones a las que nos referimos tienen que ver con algún hecho crítico que sucede en la vida del sujeto y/o con su red social. En este sentido, para que situaciones de riesgo no pasen a ser de victimización, juegan un papel fundamental factores como las circunstancias en que se producen, las habilidades personales y sociales del sujeto, la oportunidad y disponibilidad de ayuda, etc. Sin embargo existen algunas situaciones sobre las que debemos estar especialmente vigilantes, ser nuevo en el centro, trasladarse a un grupo a mitad de curso, no conocer a nadie en un grupo, ser de alguna forma el único en su seno, o por el simple hecho de ser diferente, por ser menos fuerte, con algún rasgo diferenciador, etc. Aún así, estas características no son condición necesaria para llegar a ser victimizado. Deben darse otras condiciones personales, grupales, de falta de ayuda y/o circunstancias específicas para que un incidente crítico termine derivando en victimización.

También es cierto que existen determinados grupos como los alumnos/as con necesidades educativas especiales y/o el alumnado que manifiesta o al que se le supone determinada orientación o identidad sexuales distintas a la predominante en el grupo, que pueden ser sujetos de riesgo en sufrir victimización (Avilés, 2006).

## **Diferencias significativas en las dinámicas de *ciberbullying* por edad, género y éxito escolar**

El *ciberbullying* parece asociado a la primera adolescencia, entre los trece y los quince años (Tokunaga, 2010) y es en los años últimos de la adolescencia cuando tiende a decrecer. No está asociado a un género. Aunque la mayoría de los estudios no encuentran distinción de género, algunos de ellos ven en las mujeres diferencias significativas para llegar a ser víctimas. Otros, en cambio, sitúan a las mujeres como más partidarias de utilizar la extensión de rumores como instrumento para agredir mientras que los chicos parecen elegir más los vídeos y las imágenes.

Respecto al éxito escolar, el *ciberbullying* y las características propias de los contextos virtuales aportan diferencias significativas respecto al *bullying* presencial en algún perfil, como el de chico exitoso escolarmente y víctima, aunque no en otros, como es el de los agresores con bajos logros académicos, donde coinciden (Avilés, 2010).

## Motivaciones de los acosadores para ejercer *ciberbullying*

Algunos estudios indican motivaciones internas y externas que podrían estar detrás del ejercicio del ciberacoso. La mayoría de estudios ratifican la creencia de que al ejercer el *ciberbullying* los autores no perciben que puedan sufrir ninguna consecuencia y que su nivel de seguridad pueda verse amenazado (Pettalia, Levin y Dickinson, 2013). Entre los motivos internos se indican la redirección de sentimientos de frustración, la venganza, el hacerse sentir mejor, el aburrimiento, el efecto inhibitorio que proporciona la red, el intentar excluir a una persona del grupo minando su estatus social o buscar aprobación de alguien a quien se admira en el seno del propio grupo. Entre los motivos externos para ejercer el *ciberbullying*, destacan las desviaciones externas, es decir, las diferencias observadas en las personas, el hecho ya mencionado de que la agresión en cualquier caso no conlleva consecuencias, o un argumento de seguridad, como no tener que enfrentarse presencialmente con la víctima y así no verse expuestos a su posible reacción (Schenk, Fremouw y Keelan, 2013).

## 6.b. Prácticas de riesgos asociadas al ciberacoso

(Avilés Martínez, J.M)

Existen determinadas prácticas de intercambio de información en las redes sociales que pueden entrañar riesgo y/o conducir a situaciones no deseadas. Señalamos algunas de ellas y sus posibles consecuencias (Willard, 2006):

- Aunque se reciban correos ofensivos y lesivos no es recomendable entrar en una dinámica de contestación y envío repetido de mensajes, ya que puede dar lugar a luchas en línea que podrían concluir en acoso y hostigamiento repetido contra un sujeto.
- Se debe cuidar la forma de comunicar los mensajes y no usar lenguaje soez e insultante; respetar la privacidad de las personas y no intentar saber más de lo que nos quieren mostrar para evitar invadir su intimidad.

- Evitar extensión de rumores o de cotilleo sobre otras personas ya que daña su reputación y puede provocar difamación. Actualmente existen muchas páginas de *Gossip* o *Informers* que se dedican a esas prácticas sin revelar la identidad de quienes comunican.
- No conviene compartir ni difundir informaciones y/o imágenes personales comprometidas ya que en un futuro podrían dejar al sujeto o a otros fuera de lugar o llegar a destinatarios no deseados. De esta forma se evita el *sexting* y el acoso.
- No compartir las contraseñas con nadie para proteger la intimidad y la privacidad; cuanto más difícil sea recordar una contraseña más difícil será comprometerla. Esto evitará la suplantación de identidad y el acoso.
- Dado que en la red no todo es lo que parece, debe evitarse confiar inmediatamente en un desconocido/a ya que puede no ser quien dice ser, así se evitarán los intentos de *grooming*.

## **Sexting como elemento asociado al ciberacoso**

(Ransán Blanco, M)

El *sexting* consiste en la

**«difusión o publicación de imágenes o vídeos de tipo sexual producidos por el propio remitente, principalmente a través del teléfono móvil»**

Se trata de una práctica que los jóvenes realizan como regalo a sus parejas, como elemento de coqueteo o para captar la atención (Guía sobre adolescencia y sexting, 2011). El principal riesgo que entraña el *sexting* es que una vez que el contenido es enviado, el remitente pierde el control del mismo. El receptor de la fotografía o vídeo puede distribuirla a terceros de forma deliberada (venganza o ruptura con la pareja) o contribuir a su difusión involuntariamente (descuido, robo o pérdida del terminal). En definitiva, el contenido puede tener difusión pública -entre el grupo de amigos del receptor, en el entorno escolar, o incluso, en páginas web de carácter pornográfico- teniendo serias repercusiones sociales y emocionales en la persona implicada.

La desazón por la traición que acompaña el descubrir que una imagen se ha difundido o se ha hecho pública también compromete la habilidad del menor para confiar en otros y podrá hacerle sentir vulnerable e inseguro en futuras relaciones. Estos sentimientos también pueden afectar al menor en su relación con el entorno escolar y contribuir a un aislamiento autoimpuesto para evitar miradas, comentarios y más acoso por aquellos que han visto u oído hablar de la imágenes difundidas. En este sentido, la humillación pública a la que puede ser sometida la víctima puede llegar a constituirse en *ciberbullying* si los compañeros del menor utilizan el hecho como elemento para el acoso (Guía sobre adolescencia y sexting, 2011).

El contenido sexual también puede ser utilizado como un elemento para extorsionar o chantajear al protagonista de las imágenes, en lo que antes describimos como *grooming*. Del mismo modo, la existencia de este tipo de contenidos puede llamar la atención de un depredador sexual, quien puede suponer que esa persona es susceptible de realizar determinadas prácticas de riesgo y, por lo tanto, ser candidata preferente para sus prácticas de acoso. En este sentido, se ha relacionado el *sexting* en mujeres adolescentes con un mayor índice de conductas sexuales de riesgo (Ferguson, 2011).

Desafortunadamente, en la adolescencia concurren una serie de circunstancias, tales como la necesidad de autoafirmación, de definición sexual y de pertenencia a un grupo, que los hacen más propensos a situaciones de sobreexposición en temas sexuales, especialmente en el entorno cercano entre iguales a quienes consideran importantes para su definición y encaje social.

## 6.c. Síntomas clínicos del ciberacoso

(Pedreira Massa, J.L)

### Características clínicas del ciberacoso

**Perfil de víctima.** Es importante tener en cuenta qué factores de riesgo influyen o «predisponen» al menor:

- Relativos a aspectos comportamentales (Borowsky et al, 2013) (Orjuela et al, 2014).
  - Ser o haber sido víctima de bullying previamente.



- Rechazo a hablar de situaciones de ciberbullying.
- Ser poco cuidadosos con las contraseñas.
- Haber dado o colgado datos personales en Internet.
- Haber intercambiado fotos o vídeos personales con personas conocidas a través de Internet.
- Aceptar como amigos en Internet a personas desconocidas.

Los síntomas más frecuentes cuando se da este tipo de situaciones son:

- **Ansiedad:** nerviosismo e inquietud asociado a la actitud de espera del acontecimiento temido, en este caso ampliado tanto al ambiente escolar como al propio domicilio, ya que el agresor puede estar en ambos, personal y virtualmente. En definitiva se entiende que el estado de ansiedad se generaliza en todo los escenarios del niño o adolescente (Garaigordobil, 2011).
- **Miedo:** más evidente al ir al colegio o quedarse solo en el domicilio.
- **Crisis de angustia agudas:** ante una amenaza o una situación de peligro inminente, por ejemplo amenazas o chantajes, pueden desencadenarse ataques de pánico espontáneos con el complejo vegetativo acompañante. Generalmente cuanto más pequeño es el niño sometido al acoso o agresión cibernética, más rico será el complejo somático. Con el paso de los años, en latentes mayores o adolescentes, se puede exteriorizar la angustia, no mediante palabras como podría hacer el adulto joven, si no con acciones o comportamientos.
- **Síntomas psicósomáticos:** frecuentes quejas como cefalea o dolores abdominales, sin encontrar por parte del pediatra una causa orgánica. Es en los niños más pequeños donde se observan estos síntomas, cuando es el cuerpo el que refleja el estado de angustia y estrés al que el menor está sometido. En muchas ocasiones los síntomas psicósomáticos, son los primeros detectados por los padres y el motivo para consultar, siendo el pediatra el primer profesional que puede detectarlo (Kowalski y Limber, 2013).
- **Síntomas depresivos:** tristeza, apatía, anhedonia, abulia, astenia o fatiga. Lo más temido en este estado psicopatológico es la ideación autolítica, con el suicidio como única alternativa para escapar de la situación de acoso. Las investigaciones recien-

tes han encontrado que, muy frecuentemente, las víctimas de ciberbullying tienen pensamientos suicidas. Estos hallazgos sugieren que el ciberacoso es tan perjudicial para los adolescentes como el acoso cara a cara (Hinduja y Patchin, 2010).

- **Baja autoestima:** comentarios autodespectivos, culpabilizantes de la situación vivida, etc. En un psiquismo tan permeable como el de la niñez o tan influenciable como es la adolescencia, un estado reiterado de vejaciones e insultos cala demasiado hondo y se produce una inevitable merma narcisista (Garaigordobil, 2011).

- **Cambios repentinos de humor:** mayor irritabilidad, cólera y rechazo a situaciones habituales. Labilidad emocional fluctuante, pasando de una irascibilidad incomprensible a un llanto inexplicable. La tensión acumulada y constante, es difícilmente tolerable y el menor no puede elaborar ni gestionar posibles soluciones.

- **Poco interés por las actividades:** puede aparecer un repliegue social y lúdico, con abandono de actividades extraescolares previas como el deporte u otras.

- **Trastornos de sueño:** son frecuentes las parasomnias como los terrores nocturnos, pesadillas o el insomnio, tanto de conciliación como de mantenimiento (Garaigordobil, 2011).

- **Trastornos de la alimentación:** durante la adolescencia, aunque cada vez más detectado en la niñez, comentarios despectivos e insultos por el aspecto físico, pueden ser la causa de desarrollar trastornos de la conducta alimentaria, tanto anorexia como bulimia. Conductas autolesivas: a través del daño corporal autoinfligido como medida evacuadora de malestar, como por chantaje o condición ante una determinada amenaza.

- **Bajo rendimiento escolar:** pueden aparecer trastornos deficitarios de la atención, con empeoramiento de los resultados académicos. Este síntoma es importante diferenciarlo con los que configuran un TDAH, y todo lo que conlleva este diagnóstico en el menor. El niño es incapaz de atender plenamente cuando internamente se encuentra en un estado de alerta ante la amenaza inminente (Garaigordobil, 2011).

- **Ausencias:** tanto en forma de fugas como comportamiento de evitación, más en adolescentes, como en negativa o temor a ir al colegio, pudiendo desarrollar una verdadera fobia escolar (Generalitat de Catalunya, 2014).

- **Aislamiento:** pérdida de amistades, rechazo a acudir a reuniones o actividades grupales, tendencia a encerrarse en su habitación, menor comunicación, estado de sumisión a terceros.

- **Trastornos disociativos:** En la adolescencia aparecen síntomas disociativos con relativa frecuencia. Un primer grupo de síntomas disociativos son de expresión corporal: neurológicos (cefaleas tipo migrañoso, mareos, pérdidas de equilibrio, incluso crisis convulsivas), musculares (dolores erráticos, pesadez de miembros, sensaciones cenestésicas diversas), sensoriales (auditivos como acúfenos, visuales como pérdida de nitidez en la visión visión borrosa, visiones de tipo de hipnagógico o pseudoalucinatorias). Un segundo grupo de los síntomas disociativos son las disociaciones de la serie psicótica, ocurre en sujetos vulnerables en los que el acoso persistente desde el imaginario de los medios de pantalla toman una evaluación real para el sujeto y le hacen ser tema de delirio referencial, suspicacia creciente, alucinaciones verdaderas (en ocasiones).

En lo relacionado con los **ejecutores y participantes de la agresión** hay que identificar:

- Relativo a aspectos comportamentales:
  - Utilización de diversas cuentas online.
  - Haber intimidado o acosado a algunos de sus compañeros en la escuela.
  - Justificar situaciones de *ciberbullying* protagonizadas por otros.
  - Faltar al respeto a la autoridad, los docentes o los padres y madres.
  - Mostrar actitudes de prepotencia, de abuso de poder y de falta de respeto de sus iguales.
- Relativo a factores de personalidad (Garaigordobil, 2011):
  - **Actitudes agresivas:** el perfil caracterial del acosador de tipo psicopático, más comúnmente a través de una agresión instrumentalizada.
  - **Escasa empatía:** incapacidad de ponerse en el lugar del otro, reconocer el sufrimiento ajeno y por lo tanto corregirlo y frenarlo.
  - **No reconocimiento de las consecuencias de sus actos:** escasa o nula capacidad de introspección y arrepentimiento de sus actos, minimizar o banalizar la agresión, obviando la consecuente repercusión en la víctima. Todo ello a pesar de poder haber sido víctima previamente.

- **Círculo de amigos agresivos:** lo más común es que en la situación de ciberbullying sean varios los agresores que atacan a una única víctima, principalmente cuando se da entre iguales. Cuando existe diferencia de edad, sobre todo cuando el agresor es un adulto, suele ser un único atacante, que aprovechándose de la ingenuidad o vulnerabilidad, extorsiona y abusa del menor.

- **Escasa tolerancia a la frustración:** incapacidad de encajar reprimendas o castigos, asumir consecuencias de sus actos e incluso justificar o negar sus actuaciones. Lo que para la víctima es un acto de justicia, que puede prevenir o al menos disminuir el desarrollo de alteraciones psicopatológicas, para el agresor puede suponer un ataque a su narcisismo.

Con anterioridad a aparecer la clínica propia del ciberacoso, es fundamental indagar e **identificar el hiperconsumo de TIC**. Entre los síntomas de este hiperconsumo, cercano ya a la adicción a las TIC, encontramos (Echeburúa, 2010):

- Funcionamiento personal:
  - Restricción cognitiva.
  - Irritabilidad creciente.
  - Cierta ensimismamiento.
  - Fracaso escolar creciente.
  - Absentismo escolar.
  - Alteración del sueño.
  - Alteración del ritmo, secuencia y cantidad de la conducta alimentaria.
  - «No se apaga el teléfono móvil» nunca, ni por la noche.
  - La potencia del «amigo virtual» para tomar determinadas decisiones.
  - Posible hipersexualismo.
- Los chicos que hiperconsumen tienen una serie de características:
  - Sus rasgos de personalidad oscilan entre dos extremos: los rasgos narcisistas de

la personalidad y el retraimiento e inhibición social.

- Se muestran seducidos por la oferta de los sitios que frecuentan y por los posibles halagos que en su utilización encuentran.
- Estas actitudes hacen que se manifieste una clara y creciente indefensión ante el posible acoso que pudiera acontecer.
- Sensación de perplejidad y desorientación ante la actitud y demandas del cibercosador, ante el que pudiera quedar como subyugado y seducido.
- Sensación de culpabilidad creciente por lo realizado, ante sí mismo y ante la posible opinión de los otros.
- Sensación creciente de vergüenza, por sus posibles actos ante la webcam o los contenidos explícitos de los correos.
- Cambio de conductas y de respuestas ante las situaciones habituales.
- Horas y horas ante el ordenador, o ante el uso del teléfono móvil, la dimensión tiempo pierde su valor para ser un todo continuo.
- Se van alejando de los amigos reales, no se hace caso a sus llamadas o no se acude a las citas, parece que sólo existe lo virtual.

## Consecuencias clínicas a corto y medio plazo

Como ya se ha dicho este tipo de acoso tiene consecuencias relevantes para la mente humana, habiéndose encontrado mayor incidencia de trastornos mentales en el caso de chicas. No es infrecuente que aparezca asociado a formas clásicas de acoso presencial, el hecho de estar todo el día «on-line» hace que desconectar sea tremendamente difícil acompañando a la víctima constantemente. Hay que señalar que, en el caso de los chicos, comúnmente estas situaciones se manejan en silencio hasta que finalmente se hace dolorosamente evidente.

Se han descrito estados de ansiedad, cuadros depresivos, baja autoestima, dificultades en el sueño, especialmente en su mantenimiento, así como la creación de una atmósfera de características paranoides, en la que el sujeto se siente perseguido y amenazado. Este tipo de sintomatología genera una interferencia en el desarrollo habitual pudiendo suponer una verdadera interrupción en su vida.

Son frecuentes la retracción social y la tendencia al aislamiento como estrategia para evitar

sentirse expuesto de forma permanente.

Es importante mencionar que cada vez se accede a las nuevas tecnologías a edades más tempranas. En las etapas de la infancia y adolescencia, la ansiedad tiene medios de expresión como la somatización, en especial cefaleas y trastornos gastrointestinales inespecíficos.

No es infrecuente que la irritabilidad y la agresividad sea el primer y principal síntoma de un cuadro depresivo de base. Además, en este contexto, en el que se instala la frustración, la desesperanza y el sentimiento de soledad y permanente indefensión, es importante tener en cuenta, que pueden presentarse conductas autolesivas, ideación suicida o desenlaces fatales, incluso con mayor frecuencia que en los casos de acoso tradicional.

Lo más pertinente y lo más señalado es que ante una disminución del rendimiento académico, el cambio de hábitos y la reciente aparición de estos síntomas no dejemos de lado la posibilidad de que se esté produciendo algún tipo de acoso ya sea virtual o físico.

## **Consecuencias clínicas a largo plazo**

Tras situaciones de ciberacoso prolongado en el tiempo la capacidad de relación consigo mismo y con terceros puede verse claramente modificada pese al cese la situación. La progresiva instauración y arraigo del proceso puede interferir en el normal desarrollo emocional y cognitivo de la víctima y en el del desarrollo de su personalidad.

El hostigamiento continuo genera una situación de hiperalerta y desconfianza que constituyen un verdadero obstáculo en la vida de la víctima. Además pueden aparecer sentimientos de culpa y auto-reproche de manera frecuente llevando a una sensación de inferioridad y baja autoestima que perpetúan la sensación de inseguridad y escasa protección.

Se han descrito tres patrones básicos de cambios permanentes en la personalidad que presentan las siguientes características:

- **Resignación:** aislamiento social voluntario, la víctima no se siente parte de la sociedad (efecto de alienación).
- **Predominio de rasgos obsesivos** con actitud hostil y suspicacia, sentimiento crónico de nerviosismo e hipersensibilidad con respecto a las injusticias.

- Predominio de rasgos depresivos con aparición de sentimientos de indefensión, incapacidad para disfrutar y sentir placer.

En ocasiones pueden aparecer cuadros compatibles con trastorno por estrés post-traumático con afectación en la esfera física y cognitiva. El tipo de estrés postraumático que presentan estos chicos es el que se ha descrito como tipo III de Terr, caracterizado por ser un tipo de acoso de evolución crónico con fases de reagudización, independientemente de los síntomas clínicos dominantes, esta tipología es la que, según los datos de la evidencia clínica, más se ha relacionado con las conductas suicidas en las víctimas (Terr, 1991).

No es extraño que en sujetos vulnerables todas estas condiciones se condensan en la aparición de clínica disociativa, sea de la serie histérica o de la serie psicótica. La forma de expresión en la primera suele ser de forma corporizada, sobre todo de tipo neurológico o cenestésico, pero en la serie psicótica consolida una vulnerabilidad previa y aparecen verdaderos delirios referenciales y alucinaciones que, en ocasiones, completan y complementan los contenidos del ciberacoso.

Se sabe que individuos que han sufrido acoso durante la infancia y adolescencia tienen mayor riesgo de presentar dificultades en sus relaciones sociales, desarrollar problemática laboral y económica, de encontrarse implicados en fenómenos de acoso en el trabajo o sufrir enfermedades mentales. En definitiva, el sometimiento a este o cualquier otro tipo de acoso, conlleva no sólo un intenso malestar y sufrimiento, sino que puede determinar una serie de secuelas que terminan por influir en todas las áreas de la vida del afectado, incluso durante la edad adulta.

*(El apartado de clínica se ha realizado conjuntamente por J.L. Pedreira Massa; y las doctoras S. Quirós; M. Pérez-Chacón Morales; y V. Rubio).*

## 6.d. Historia clínica

*(Pedreira Massa, J.L)*

No es fácil que el adolescente que es víctima de ciberacoso se sincere, y aún menos cuando es el agresor. Por tanto, ante todo adolescente que presente clínica psicósomática -baja autoestima, alteraciones en el sueño, ansiedad sin causa aparente, sintomatología depresiva,

sintomatología de trastorno de conducta alimentaria, y cambios importantes en los hábitos diarios o en el comportamiento, como puede ser dificultades en la integración escolar con ausencias escolares frecuentes, bajo rendimiento académico, cambios en las amistades, miedo a salir de casa con aumento en la dependencia de los adultos- es necesario indagar sobre la utilización y relación que tiene con las TICs (Save the children, 2014), (Salmeron, 2013), (Eddy, 2012). Interesará constatar si ha sufrido intimidación a través de las mismas o, al contrario, ha intimidado o ha participado como observador (Guía de actuación contra el ciberacoso, 2012). Para facilitar que el adolescente hable de su relación con las TICs, a la vez que el profesional hace preguntas sobre deportes, hobbies, etc., debe preguntar sobre la utilización que hace de las TICs. Es decir, el tiempo diario dedicado a las mismas, el lugar (casa, escuela, otros), los momentos (mientras come, está en la cama restando horas al descanso nocturno, cuando está aburrido), la finalidad (para llamadas, agenda, chat), si algún amigo ha intimidado o sufrido intimidación a través de las mismas, y finalmente preguntar si él/ella ha sido víctima, si ha agredido alguna vez, o si ha sido testigo y cómo ha actuado en dicho caso (protegiendo a la víctima, apoyando al agresor o ignorando lo sucedido).

## ***Cyberbullying***

Cuando se sospecha que puede haber sufrido intimidación por parte de un igual a través de las TICs, conviene averiguar (Garaigordobil, 2014), (Garaigordobil, 2011a):

- Si ha recibido llamadas o mensajes ofensivos, intimidantes o insultantes a través del móvil o internet.
- Si esas llamadas o mensajes eran anónimos.
- Si ha sido agredido y filmado por un igual, siendo las imágenes colgadas en las redes sociales posteriormente, lo que se denomina *happy slapping* en inglés, o paliza feliz.
- Si han difundido sin su permiso fotos o vídeos privados o comprometidos suyos (real o efectuada mediante fotomontajes), o fotos realizadas sin su permiso, como por ejemplo, estando en el vestuario de la escuela.
- Si han modificado y difundido fotos tuyas por las redes con intención de humillar.
- Si le han difamado en internet difundiendo rumores o mentiras con la intención de hacer daño.



- Si han colgado en internet datos delicados, cosas que pueden perjudicar o avergonzarle y haberlas dado a conocer en su entorno de relaciones.
- Si ha sido chantajeado para que hiciera cosas que no quería a cambio de que no se divulgara información o imágenes íntimas en las redes.
- Si ha sufrido acoso sexual a través del móvil o internet.
- Si ha sido amenazado de muerte.
- Si se ha sentido acosado y aislado de sus contactos desde las redes sociales.
- Si alguien ha escrito comentarios en su blog o correo firmando por él.
- Si han dejado comentarios ofensivos en foros o participado agresivamente en chats haciéndose pasar por él/ella de manera que las reacciones vayan posteriormente dirigidas a quien ha sufrido la usurpación de personalidad.
- Si alguien se ha apoderado de su contraseña cambiándola para que no pudiera acceder a sus ubicaciones en la red (correo, blog, Facebook, etc.).
- Si le han dado de alta, con foto incluida, en una web donde se trata de votar a la persona más fea, o la menos inteligente, y cargarle de «puntos» o «votos» para que aparezca en los primeros lugares.
- Si han creado un perfil o espacio falso en su nombre, donde se escriben a modo de confesiones en primera persona, determinados acontecimientos personales, demandas explícitas de contactos sexuales, etc.
- Si han dado de alta su dirección electrónica en determinados sitios para que luego sea víctima de spam o de contactos con desconocidos.
- Si hacen circular rumores en los cuales se le suponga un comportamiento reprochable, ofensivo o desleal, de forma que sean otros quienes, sin poner en duda lo que leen, ejerzan sus propias formas de represalia o acoso.

Cualquiera de estas situaciones pueden suceder tanto como agresor, víctima u observador pudiéndose dar en un mismo caso las tres situaciones diferentes, por lo que se deben formular las preguntas tanto como si pudiera ser víctima, agresor u observador. También conviene averiguar cómo lo ha vivido y cómo se ha sentido. En el caso del agresor se indagará por qué lo hace (para divertirse; porque considera que la víctima es tímido, feo, inferior, homosexual, diferente, etc.; porque considera que se lo merece; para evitar ser víctima; para ser amigo del líder que también lo hace, etc.) (Garaigordobil, 2011b). También es importante preguntar cuáles fueron sus sentimientos tras el suceso. En el caso de la víctima y observador pueden oscilar entre rabia, ira, rencor, deseos de venganza, a sentir miedo, pena, vergüenza, preocupación, culpabilidad, o a veces indiferencia. En el caso del agresor los sentimientos pueden oscilar entre sentirse fuerte, superior a los demás y contento de saber que el otro sufre, a sentir cierta culpabilidad, nerviosismo, rencor u odio. En otras ocasiones los sentimientos serán simplemente de indiferencia.

## **Grooming**

Otra modalidad de intimidación a través de las TICs es el *grooming* o *ciber-grooming*, que es cuando el acosador es un adulto y la víctima un menor (Guía SOS contra el grooming, 2013). En esta situación el peligro para los menores es más sutil y latente, y el daño psicológico suele ser mayor. Habrá una intención sexual explícita o implícita. Son acciones realizadas para establecer, de forma deliberada, una relación y control emocional sobre un menor con el fin de preparar el terreno para el abuso sexual. Los acosadores tienen preferencia por un prepúber o púber y frecuentemente son hombres casados. Por tanto, a los niños prepúberes que tienen amplio acceso a las TICs también se les debe entrevistar en este sentido. El menor suele ser ingenuo y no se da cuenta de que «habla» con un adulto. El acosador acaba confesando su edad y pidiendo secretismo; les convence de que no deben decirlo a los padres pues no lo entenderían. Logran datos personales y fotografías que cada vez serán más comprometedoras. Suele haber tres fases en la relación con el acosador, una primero de amistad, que es cuando se pone en contacto para conocer sus gustos, preferencias y crear una relación de amistad y confianza. Una segunda, de mayor intimación, que incluye confesiones personales e íntimas entre acosador y menor, estableciéndose una mayor confianza y obteniendo el acosador cada vez más información de la víctima. Finalmente la tercera, con componente sexual, en la que aparece la petición a los menores de grabación de imágenes o toma de fotografías de su participación en actos de naturaleza sexual. Según la fase puede haber mayor dificultad para que el niño o adolescente se sincere. Las preguntas deberán ser dirigidas a averiguar si chatea con desconocidos, si alguna vez ha chateado con alguien que pensaba que era de

su edad pero luego confesó que era mayor, si alguna vez se le ha indicado no revelar a sus padres que hubieran estado chateando, y si algún desconocido en la red le ha hecho confesiones íntimas para luego averiguar intimidades propias.

En relación a las consecuencias de sufrir ciberacoso, los estudios evidencian que las víctimas tienen sentimientos de ansiedad, depresión, ideación suicida, estrés, miedo, baja autoestima, sentimientos de ira y frustración, sentimientos de indefensión, nerviosismo, irritabilidad, somatizaciones, trastornos del sueño y dificultades para concentrarse que afectan al rendimiento escolar; mientras que los agresores muestran falta de empatía, conducta agresiva y delictiva, superior consumo de alcohol y drogas, dependencia de las tecnologías y absentismo escolar. Hay que tener presente que a diferencia del acoso presencial, cuando se realiza en la red, el sujeto no puede escapar pues seguirá recibiendo mensajes intimidatorios, además del hecho de que la audiencia es infinita y el agresor es invisible. Estos hechos hacen que el sufrimiento de la víctima sea mayor en comparación con el acoso en directo (Dooley, 2009), (Salmeron, 2013), (Wang, 2011). Por tanto, el profesional clínico que atiende a niños y adolescentes debe constatar en las revisiones de salud el uso que tienen de las TICs y cuando un niño o adolescente padece problemas psicológicos o psiquiátricos, profundizar más en la utilización que hace de las mismas.

## Bibliografía

Avilés, J.M<sup>a</sup> (2010). Cyberbullying y éxito escolar. En Boletín de Psicología, N° 98, pp.73-85.

Avilés, JM. (2013). Análisis psicosocial del cyberbullying. Claves para una educación moral. Papeles del psicólogo, Vol. 34 (1), pp 65-73.

Avilés, J.M<sup>a</sup> (2014, enero). Redes Sociales y Ciberconvivencia. Ponencia presentada en la I Jornada Provincial de Convivencia en los Centros, Valladolid.

Bogart L.M et al, (2014). Peer Victimization in Fifth Grade and Health in Tenth Grad. Pediatrics, 133(3), 440-47.

Borowsky, I., Taliaferro, L. y McMorris, B. (2013). Suicidal Thinking and Behaviour Among Youth Involved in Verbal and Social Bullying: Risk and Protective factor, en J Adolesc Health2013; 53: pp.S4-S12.

Dooley, J.J., Pyzalski J., y Cross D., (2009). Cyberbullying Versus Face-to-Face Bullying. A Theoretical and Conceptual Review, en *Journal of Psychology* [En Línea]. No. 217. Abril 2009. Disponible en: DOI: 10.1027/0044-3409.217.4.182 [Accesado el 25 de Agosto de 2014]

Echeburúa, E., de Corral, P. (2010). Adicción a las nuevas tecnologías y a las redes sociales en jóvenes: un nuevo reto, en *Adicciones*. Número 22(2), abril 2010, pp. 91-95.

Eddy Ives, L.S., (2012). Ciberacoso y grooming, en *EnFamilia* (Asociación Española de Pediatría) [En Línea]. Disponible en: <http://enfamilia.aeped.es/vida-sana/ciberacoso-grooming> [Accesado el 21 de septiembre de 2014]

Ferguson CJ. Sexting behaviors among Young Hispanic women: incidence and associating with other high-risk sexual behaviors. *PsychiatrQ*. 2011; 82(3): 239-43; Salmerón Ruiz M.A, Campillo i López F, Casas Rivero J. Acoso a través de Internet. *Pediatr Integral* 2013; XVII(7): 529-533.

Garaigordobil M., (2011a). Prevalencia y consecuencias del cyberbullying: una revisión, en *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*. No. 11, febrero 2011, pp. 233-254.

Garaigordobil Landazabal M., (2011b). Bullying y cyberbullying. Conceptualización, prevalencia y evaluación, en *Formación continuada a distancia*. [En Línea] Duodécimo edición, 2011. Consejos General Colegios Oficiales de Psicólogos. Disponible en: <http://www.psicologiaysexologia.org/wp-content/uploads/2013/11/Bullying-y-cyberbullying.pdf> [Accesado el 18 de septiembre de 2014]

Garaigordobil Landazabal M., (2014). Cyberbullying: Una nueva forma de violencia entre iguales a través de los medios electrónicos, en *Padres y Maestros* [En Línea]. No. 357. 2014, disponible: <http://revistas.upcomillas.es/index.php/padresymaestros/article/view/3300> [Accesado el 25 de agosto de 2014]

Generalitat de Catalunya, Departament d'Ensenyament (2014). Protocol de prevenció, detecció i intervenció enfront el ciberassetjament entre iguals. *Xarxa Telemàtica Educativa de Catalunya* [En Línea] Disponible en: [http://www.xtec.cat/web/centres/convivencia/recursos/resconflictes/ciberassetjament\\_iguals](http://www.xtec.cat/web/centres/convivencia/recursos/resconflictes/ciberassetjament_iguals) [Accesado el 9 de octubre de 2014].

Gobierno de Canarias (2009). Guía para el profesorado sobre acoso escolar: detección, identificación, intervención y prevención. [En línea] Disponible en: [www.gobiernodecanarias.org/educacion/prevenccionacosoescolar](http://www.gobiernodecanarias.org/educacion/prevenccionacosoescolar) [Accesado el día 10 de septiembre de 2014].

Hinduja, S. y Patchin, J.W. (2010) Bullying, Cyberbullying, and Suicide, en Arch of Suicide Research 2010;14(3): pp.206-221.

Inteco (Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación) (2011) (INTECO). Guía sobre adolescencia y sexting: qué es y cómo prevenirlo. [En Línea]. Disponible en: [https://www.incibe.es/CERT/guias\\_estudios/guias/Guia\\_sexting](https://www.incibe.es/CERT/guias_estudios/guias/Guia_sexting) [Accesado el 25 de septiembre de 2014].

Inteco (Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación) (2012) Guía de actuación contra el ciberacoso para padres y educadores. [En línea]. Disponible en: <http://www.chaval.es/chavales/recursos/guia-de-actuacion-contr-a-el-ciberacoso-para-padres-y-educadores> [Accesado el día 10 de septiembre de 2014].

Inteco (Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación) (2013). Guía SOS contra el grooming. Padres y educadores. [En Línea] Disponible en: [http://www.adolescenciasema.org/usuario/documentos/sos\\_grooming.pdf](http://www.adolescenciasema.org/usuario/documentos/sos_grooming.pdf) [Accesado el 25 de septiembre de 2014].

Kowalsky, R. y Limber, S. (2013) Psychological, Physical, and Academic Correlates of Cyberbullying and Traditional Bullying. En J Adolesc Health 2013; 53: pp. S13-S20.

Orjuela, L. et al. (2014). Save The Children, Acoso escolar y ciberacoso: Propuestas para la acción. Informe. 2014: pp. 1-72. [En Línea] Disponible en: [http://www.savethechildren.es/docs/Ficheros/675/Acoso\\_escolar\\_y\\_ciberacoso\\_informe\\_vOK\\_-\\_05.14.pdf](http://www.savethechildren.es/docs/Ficheros/675/Acoso_escolar_y_ciberacoso_informe_vOK_-_05.14.pdf) [Accesado el 9 de octubre de 2014].

Pettalia, J., Levin, E. y Dickinson, J. (2013). Cyberbullying: eliciting harm without consequence. En Human Behavior, 29, 2758-2765. <http://dx.doi.org/10.1016/j.chb.2013.07.020>

Rice AE, Rhoades H, (2012). Sexually Explicit Cell Phone Messaging Associated With Sexual Risk Among Adolescents. Pediatrics, 130(4), 667-73.

Salmerón Ruiz M.A, Campillo i López F, Casas Rivero J, (2013). Acoso a través de internet” en Pediatría integral [En línea], Año VII, número 7. Septiembre del 2013, pp. 529-533. Disponible en: <http://www.pediatriaintegral.es/numeros-anteriores/publicacion-2013-09/acoso-traves-de-internet/> [Accesado el 10 de Septiembre de 2014].

Save the children, (2013). Acoso escolar y ciberacoso: propuestas para la acción. [En Línea]. Disponible en: [http://www.savethechildren.es/docs/Ficheros/675/Acoso\\_escolar\\_y\\_ciberacoso\\_informe\\_vOK\\_-\\_05.14.pdf](http://www.savethechildren.es/docs/Ficheros/675/Acoso_escolar_y_ciberacoso_informe_vOK_-_05.14.pdf) [Accesado el 25 de septiembre de 2014].

Schenk, A.M., Fremouw, W.J. y Keelan, C.M. (2013). Characteristics of college cyberbullies. En *Computers in Human Behavior*, 29, 2320–2327. <http://dx.doi.org/10.1016/j.chb.2013.05.013>

Terr, L.C. (1991). Childhood traumas: An outline and overview. *American Journal of Psychiatry*, 148, pp.10-20.

Tokunaga, R. S. (2010). Following you home from school: A critical review and synthesis of research on cyberbullying victimization. En *Computers in Human Behavior* 26, pp. 277-287. doi: 10.1016/j.chb.2009.11.014

Willard N (2006). Cyberbullying and cyberthreats. Effectively managing Internet use risks in schools. [En línea] Disponible en: <http://new.csriu.org/cyberbully/docs/cbctpresentation.pdf> [Accesado el 20 de agosto de 2007].

Van Geel M, Vedder P, Tanilon J, (2014). Relationship between Peer Victimization, Cyberbullying, and Suicide in Children and Adolescents: A Meta-analysis. *JAMA Pediatr*, 168(5), 435-42.

Wang J., Nansel T.R., Iannotti R.J. (2011). Cyber Bullying and Traditional Bullying: Differential Association with Depression. En *J Adolesc Health* [En Línea] No. 48. Abril 2011 (doi:10.1016/j.jadohealth.2010.07.012). Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3058261/> [Accesado el 16 de noviembre de 2014].

# Capítulo 7

## **Actuación en consulta. Respuesta ante un caso de acoso**

# Actuación en consulta. Respuesta ante un caso de acoso

(Salmerón Ruíz, M.A; Blanco Sánchez, A.I)

## 7.a. Cómo actuar ante un caso de acoso

Es importante detectar a aquellos menores que pueden estar sufriendo ciberacoso, dada la repercusión negativa tanto en la salud física como en la psicológica y los problemas de rendimiento escolar que puede producir. Si la detección no es precoz, debido a la variedad de síntomas que pueden presentar, les lleva a consultar a múltiples especialistas y a la realización de pruebas diagnósticas con el consiguiente aumento de gasto sanitario, sin conseguir solucionar su problema (Salmerón Ruiz M.A, 2013) (Guía de actuación contra el ciberacoso, 2012).

El pediatra debe estar alerta ante cualquier síntoma que pueda ser psicossomático. Cualquier síntoma recurrente y/o inexplicable puede ser un signo de alarma de estar sufriendo ciberacoso (Gini G, 2013).

Una vez que se sospecha una situación de acoso, se debe realizar una entrevista a solas con el paciente, ya que en la mayoría de los casos tienden a ocultar lo ocurrido a su familia. Realizar preguntas abiertas y dirigidas y evitar culpabilizar, tanto si el paciente es víctima como acosador. Es importante transmitirle confianza, explicarle que el pediatra entiende lo que le ha sucedido y que el objetivo es ayudarlo, pactando con él cuáles son los siguientes pasos que se van a seguir. Es especialmente importante el manejo de la confidencialidad en la edad adolescente, invitando a que sea él, con nuestra ayuda, quien cuente a sus padres lo ocurrido, explicando por qué es necesario que sus padres lo sepan pero siempre evitando traicionar la confianza depositada.

Si la detección es precoz y la actuación es inmediata y eficaz, en la mayoría de las ocasiones se consigue detener el *ciberbullying*. En el caso de la víctima disminuye significativamente la



ansiedad y por tanto la sintomatología clínica, y en el caso del acosador, es necesario explicar las repercusiones del acoso, tanto el daño ocasionado a la víctima como las repercusiones legales de sus actos.

Los objetivos del pediatra son:

- Realizar un diagnóstico precoz del ciberacoso, ya que mejora significativamente el pronóstico y la duración de los síntomas tanto en el acosador como en la víctima.
- Valorar la gravedad y el riesgo del paciente: se debe preguntar específicamente sobre el estado de ánimo y la existencia o no de ideación suicida, y si está elaborada.
- Valorar la necesidad de derivación a salud mental urgente: siempre que exista ideación suicida.
- Realizar las medidas iniciales oportunas para intentar que el ciberacoso cese.
- Buscar los apoyos necesarios para ayudar al menor. Es necesaria la coordinación del sistema sanitario con el centro escolar, con asociaciones que tengan líneas de ayuda en caso de ser necesarias, y con los FFCCSE. Un tratamiento que sólo abarque una de las intervenciones es insuficiente.
- Valorar y asesorar la necesidad de denuncia inmediata.
- Prevenir que la víctima sufra un nuevo ciberacoso: educando al menor y a los padres en el uso adecuado y responsable de las TICs.

## **7.b. Medidas iniciales ante un caso de *ciberbullying***

En el *ciberbullying* hay que realizar una actuación inmediata encaminada a que el acoso cese a la mayor brevedad posible y se pongan en marcha todos los mecanismos para proteger a la víctima.

- Se deben dar pautas exactas según el medio usado por el acosador para impedirle

que tenga un contacto directo con la víctima, por ejemplo, bloquearlo de su red social o de su aplicación de mensajería instantánea. Si es acosador, debe eliminar a la víctima de sus contactos de forma inmediata para evitar que pueda seguir teniendo contacto con ella.

- Si se conoce quién es el acosador, se debe actuar poniéndose en contacto con él y con sus padres o responsables. Si se desconoce la identidad del acosador se deben denunciar los hechos a la plataforma digital para poner en conocimiento lo ocurrido y eliminar los comentarios ofensivos (Guía de recursos para centros educativos, 2011).
- Es imprescindible ponerse en contacto con el centro escolar, ya que puede haber otros menores implicados o afectados, pero también es posible que el *ciberbullying* detectado sea una expresión más de un *bullying* presencial. Por otro lado es necesario que se pongan en marcha los protocolos oportunos de actuación y prevención a la mayor brevedad posible en el centro escolar (Guía de recursos para centros educativos, 2011). Para más detalles ver «7.e. Coordinación centro sanitario, centro educativo y vía judicial».
- En el caso de la víctima, debe recoger y almacenar toda la información posible, puesto que es una prueba ante el centro escolar y en caso de ser necesario, para poder denunciar. Dicha información debe ser recogida en forma de capturas de pantalla, «pantallazo» del dispositivo electrónico, ya sea del ordenador, smartphone o tableta.
- El contacto con líneas de ayuda puede ser necesario para asesorar a la víctima.
- La denuncia es un recurso que debe utilizarse en última instancia puesto que en la mayoría de las ocasiones no hay repercusión legal de los hechos; con las medidas anteriores se detiene el acoso. En cambio, si se llega a la vía judicial a largo plazo podría ser perjudicial para la víctima. Este recurso puede ser necesario en situaciones que se consideren especialmente graves, cuando no se obtiene la respuesta deseada con las demás actuaciones o puede ser necesaria pese a la actuación de los administradores de los sistemas e incluso simultáneamente.

## 7.c. Medidas iniciales en consulta ante un caso de *grooming*

- La **medida inicial** fundamental es hacer una **denuncia inmediata** dada la gravedad del delito.
- Se deben dar pautas exactas, según el medio usado por el acosador para impedirle que tenga un contacto directo con la víctima, por ejemplo, bloquearlo de su red social o de su aplicación de mensajería instantánea.

## 7.d. Seguimiento en consulta

En el seguimiento es necesario asegurarse de que se hayan puesto en marcha las medidas necesarias para detener el ciberacoso y acompañar a la víctima para que se sienta protegida, tome las medidas necesarias para realizar un uso seguro de las TICs y sepa cómo actuar en caso de sufrir un nuevo ciberacoso.

## 7.e. Coordinación centro sanitario, centro educativo y vía judicial

(Luengo Latorre, J.A)

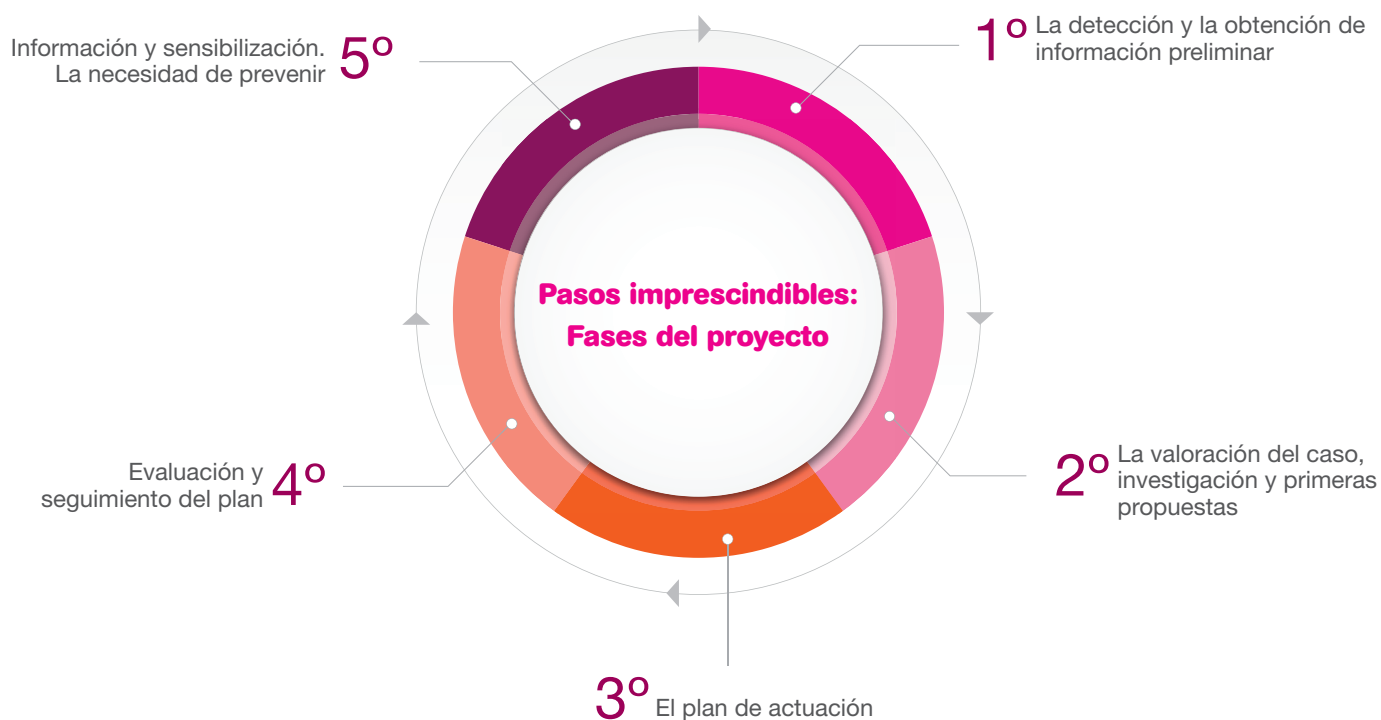
Los centros educativos y sanitarios (cada vez con más frecuencia) vienen siendo receptores de preocupaciones y quejas manifestadas por los padres de alumnos y por los propios alumnos. En los casos concretos de *ciberbullying*, por lo general, los equipos directivos de los centros y sus departamentos de psicología y orientación educativa llevan sus actuaciones con la suficiente eficiencia como para detener las situaciones y enfrentar un proceso de análisis de cada situación con medidas específicas de reparación del daño y correctoras.

### La respuesta ante situaciones de *ciberbullying*

El centro sanitario debe conocer que en los centros educativos existen protocolos (Luengo, 2014a) y procedimientos de abordaje específicos ajustados a la necesidad para dar rápida respuesta a este tipo de situaciones. Todo centro debe disponer de un marco para la acción

en situaciones problemáticas, en el caso que nos ocupa, relacionadas con comportamientos inadecuados del alumnado en materia de uso de dispositivos digitales. La intervención debe estar tasada, pautada, medida y adecuadamente planificada. Debe hacerse siempre de manera que aporte seguridad a los procesos de detección, y sobre todo, analizando y valorando las situaciones, la toma de decisiones y la configuración de los procesos de sensibilización, y tomando en consideración los hechos que hayan podido acontecer.

A los efectos de adecuar la orientación profesional ante cualquier consulta de padres o niños/adolescentes, o valoración de riesgo observada por el facultativo (Luengo, 2014b), los centros sanitarios deben conocer, asimismo, la existencia de una normativa específica, derivada de lo establecido en el artículo 124 (Normas de organización, funcionamiento y convivencia) de la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa (LOMCE) que especifica de manera explícita la elaboración de planes de convivencia que deben acoger acciones precisas para la atención a situaciones de conflicto entre iguales; entre otras, las de *ciberbullying*. Sin perjuicio de otras posibles decisiones a adoptar por los padres, es esta referencia sobre competencias e intervención a la que debe apelar en todo caso el personal sanitario. Deberá orientar sobre la responsabilidad de los centros educativos, a través del equipo directivo, de atender de forma pautada y planificada los casos que sean detectados y/o comunicados por cualquier miembro de la comunidad educativa, incluidos por supuesto, los padres de los alumnos afectados.



## 1. Los pasos imprescindibles: las fases del proceso

El Equipo Directivo del centro educativo ha de garantizar, a través de las intervenciones que se estimen pertinentes por parte del profesor o profesores que se designen, el adecuado proceso de acogida, cuidado, apoyo y escucha del alumno-víctima, aportándole seguridad y atención incondicional. Asimismo, resulta imprescindible que, sin perjuicio de las acciones de investigación a desarrollar, se pongan en marcha medidas que permitan evidenciar el cese del acoso. Es en este contexto educativo donde han de tener encaje las estrategias de tratamiento de cada conflicto con objetivos muy concretos: (1) cese del acoso; (2) protección, cuidado, y apoyo a la víctima; (3) reparación del daño producido, el perdón y la reconciliación; (4) actuación específica con los acosadores y (5) sensibilización de la comunidad educativa.

La idea de la ayuda, la atención y la respuesta especializada es imprescindible igualmente con los alumnos acosadores. Es necesaria la reflexión y el abordaje sobre la perspectiva de la acción y la habilitación de respuestas de interacción y trato adecuadas, como también la derivación a servicios clínicos y sanitarios especializados. En este sentido, es muy importante que tanto el acosador como la víctima sean remitidos al pediatra para valorar la gravedad de la sintomatología, y para realizar un tratamiento y seguimiento adecuado y coordinado.

## **La respuesta a situaciones de *grooming***

La respuesta ante situaciones en las que interviene un adulto, como es el caso del *grooming*, han de configurarse en un itinerario sustancialmente diferente al planteado con carácter general para los casos de acoso entre iguales a través de las TIC. Ya se ha hecho referencia explícita a la gravedad de este tipo de conductas y a su tasación en el código penal. Consiguientemente, nos referimos a información muy sensible que pone a disposición del personal sanitario un paciente o sus padres o tutores haciendo referencia sustantiva a la comisión de un delito, de especial gravedad contra la indemnidad y libertad sexuales. Tal circunstancia lleva consigo la actuación del personal sanitario en los términos que viene desarrollando con gran eficiencia ante la sospecha o evidencia de situaciones de maltrato o abuso sexual infantil de menores de edad.

En síntesis, definiríamos una hoja de ruta definida por: (1) realización de anamnesis y exploración detallada, recogiendo información e indicadores de sospecha o evidencia en la historia clínica; (2) entrega de una copia del informe asistencial para el paciente; (3) emisión de Parte de Lesiones, con copias para la Historia Clínica, el Juzgado, Fiscalía de Menores y Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado; (4) Hoja de derivación para la atención, en su caso, a Centro de Salud Mental, Centro de intervención en abuso sexual infantil (CIASI) u otro servicio de referencia que pueda estimarse.

## Bibliografía

Defensor del Menor en la Comunidad de Madrid (2011). Guía de recursos para centros educativos. [En línea] Disponible en: [http://www.educacion.navarra.es/portal/digitalAssets/49/49132\\_20010331.pdf](http://www.educacion.navarra.es/portal/digitalAssets/49/49132_20010331.pdf) [Accesado el día 10 de septiembre de 2014].

Gini G, Pozzoli T, (2013). Bullied children and psychosomatic problems: a meta-analysis. *Pediatrics*, 132(4), 720-9.

Inteco (Instituto Nacional de Tecnologías de la Información y la Comunicación) (2012). Guía de actuación contra el ciberacoso para padres y educadores. [En línea]. Disponible en: <http://www.chaval.es/chavales/recursos/guia-de-actuacion-contra-el-ciberacoso-para-padres-y-educadores> [Accesado el día 10 de septiembre de 2014].

Inteco (Instituto Nacional de Tecnologías de la Información y la Comunicación) (2013). Guía SOS contra el grooming para padres y educadores. [En línea]. Disponible en: <http://www.chaval.es/chavales/recursos/guia-sos-contra-el-grooming-para-padres-y-educadores> [Accesado el día 10 de septiembre de 2014].

LOMCE (Ley Orgánica para la mejora de la calidad educativa). Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre. [En línea]. Disponible en: <http://www.mecd.gob.es/educacion-mecd/areas-educacion/sistema-educativo/lomce.html> [Accesado el día 10 de septiembre de 2014].

Luengo J. A. (2014a). Ciberbullying: Prevenir y Actuar. Guía de recursos didácticos para centros educativos. Capítulo 6. [En Línea] Disponible en: [www.copmadrid.org/webcopm/recursos/CiberbullyingB.pdf](http://www.copmadrid.org/webcopm/recursos/CiberbullyingB.pdf) [Accesado el 9 de diciembre de 2014].

Luengo J. A. (2014b). Ciberbullying: Prevenir y Actuar. Guía de recursos didácticos para centros educativos. Ver Guía de Valoración con la víctima, p. 120-122. [En Línea] Disponible en: [www.copmadrid.org/webcopm/recursos/CiberbullyingB.pdf](http://www.copmadrid.org/webcopm/recursos/CiberbullyingB.pdf) [Accesado el 9 de diciembre de 2014]

Salmerón Ruiz M.A, Campillo i López F, Casas Rivero J, (2013). Acoso a través de internet. En *Pediatría integral* [En línea], Año VII, número 7. Septiembre del 2013, pp. 529-533. Disponible en: <http://www.pediatriaintegral.es/numeros-anteriores/publicacion-2013-09/acoso-traves-de-internet/> [Accesado el 10 de Septiembre de 2014].

# Capítulo 8

## Tratamiento

# Tratamiento

(Ruíz Lázaro, P.M)

## 8.a. Víctima de ciberacoso escolar o *ciberbullying*

Para tratar a una víctima de ciberacoso es importante la Psicoeducación en el tratamiento, explicarle con palabras claras y sencillas lo que le puede estar pasando para que pueda procesarlo mejor.

Una vez que ha cesado el ciberacoso, las víctimas deben aprender poco a poco a recuperar su autoestima (ahora frágil y quebradiza) así como la confianza en las relaciones interpersonales, antes de volver a la vida que llevaban antes. Se trata de un proceso lento y gradual, que dependerá mucho del tiempo de exposición al acoso y de la merma que ha producido en su confianza y en su personalidad. En todo caso, en este proceso de reestructuración de su vida, será preciso que la víctima del ciberacoso esté acompañada por un terapeuta, psiquiatra, psicólogo, psicopedagogo u orientador que a través de un acercamiento empático, le eduque, enseñe y le ayude a enfrentarse a las situaciones de estrés, a la vez que, con lenguaje interior, trabaje para reforzar su autoestima . Deberá buscar, además, la rehabilitación de las relaciones sociales, así como volver a recuperar un normal desempeño en sus tareas académicas, para lo cual se utilizarán una serie de técnicas como: entrenamiento en inoculación de estrés, terapia cognitivo-conductual y terapia ocupacional.

Igualmente el tratamiento puede implicar el uso combinado de psicoterapia y psicofármacos para tratar los trastornos internalizantes o externalizantes, los trastornos emocionales, afectivos (somatización, insomnio, ansiedad, depresión) o conductuales (agresividad, oposicionismo desafiante) que pudieran haber surgido por el *ciberbullying*, con el objetivo de reducir sus síntomas. Los antidepresivos (ISRS como sertralina, fluoxetina o escitalopram con indicación



en infancia y/o adolescencia) o ansiolíticos (benzodiazepinas de vida larga preferentemente y por corto periodo de tiempo) pueden ser potencialmente útiles, con reducción progresiva de su dosis a medida que la persona va recuperando el control de su vida y de sus emociones y sentimientos, volviendo a llevar una rutina lo más normal posible sin síntomas adaptativos que trastornen a la víctima y afecten su funcionalidad.

**Intervención a través de familias:** identificación con modelos de empatía y democracia, desarrollo de empoderamiento y superar la indefensión aprendida.

**Intervención en la escuela:** A menudo se cumple con los trámites administrativos pero no se erradica el problema o se resuelve con un cambio de centro del alumno.

Es importante la enseñanza en habilidades sociales y equipos de mediación de conflictos. Debe existir un protocolo de detección de casos de *ciberbullying*, sensibilización de alumnado y profesores, encuestas anónimas, trabajo con familias, potenciar la inteligencia emocional, con un círculo del tiempo, apoyo de iguales (Cowie and Jennifer, 2007) y prácticas de restauración (Ver «7.e. Coordinación centro sanitario, centro educativo y vía judicial»).

## 8.b. Ciberacosador

La Psicoeducación también forma parte del tratamiento del ciberacosador, explicar con palabras llanas el porqué y las consecuencias de sus actos.

El *ciberbullying* se trata de un acto que se realiza a escondidas de los adultos y que se ve reforzado por situaciones específicas: el agresor o agresores no tienen que presenciar la reacción de la víctima, lo cual inhibe mecanismos que podría poner en marcha la empatía presencial; muchos usuarios de Internet comparten la falsa creencia de que la red garantiza el supuesto anonimato de sus usuarios, por lo que tienden a pensar que su identificación será poco probable; además, es un acto muy fácil de realizar: con un solo «click», golpe de teclado, muy poco esfuerzo, y desde cualquier lugar.

Este tipo de situaciones pueden aparecer inicialmente como una broma de la que no se valoran las consecuencias que pueden tener. Estas pueden ser graves para la salud emocional y la vida de la víctima hasta el punto de que debe cambiar de centro escolar e incluso de

ciudad, en no pocas ocasiones.

Muchas veces los agresores son específicos del ciberespacio, es decir, cuando están frente a la pantalla dicen y hacen cosas que no dirían o harían en una relación cara a cara. Entre los medios a través de los que se desarrolla, cabe destacar el envío de SMS con amenazas o falsos rumores, el robo de contraseñas y la suplantación de identidad para menospreciar a la víctima, haciéndose pasar por él y de ese modo contar intimidades suyas o dedicarse a insultar a compañeros, la difusión de fotografías, la información depositada en blogs...

Se debe trabajar la responsabilidad individual por el acto del *ciberbullying* (que no la culpa) dado que es fácil que el ciberacosador pueda sentirse menos culpable o incluso no ser del todo consciente de las consecuencias. Es necesario transmitir la noción de que Internet no es anónimo y que queda rastro de lo que hacemos, que la información que se sube a Internet puede permanecer toda la vida y puede ser vista por cualquier persona. No hay que olvidar además que insultar, amenazar, robar contraseñas o hacerse pasar por otro pueden ser delitos.

***Es necesario trabajar la inteligencia emocional:*** comprender (vocabulario) y controlar los sentimientos (escribir sentimientos en diario, respirar apropiadamente, dibujar), automotivarse (autocontrol, aplazar gratificación), aprender a gestionar las relaciones, a sentir empatía. Así como también la resolución de conflictos/mediación, y las prácticas de restauración: la justicia restaurativa, reparar el daño emocional sufrido y aceptar la responsabilidad de arreglar la situación. Negociar los pasos para reparar. (Cowie and Jennifer, 2007).

***Asimismo es importante la intervención a través de familias:*** la identificación con modelos de empatía y democracia (Díaz-Aguado, 2006).

## **8.c. Colaborador (observador pasivo) de *ciberbullying***

El papel que juegan los espectadores es fundamental, puesto que tienen el poder de intervenir, pedir ayuda a un adulto e intentar frenar la situación.

Se debe trabajar la responsabilidad individual por el acto del observador pasivo del cibera-

coso, del que cumple la «ley del silencio», no hace nada o se suma a los ataques con sus propios comentarios. Es necesario trabajar la inteligencia emocional, la empatía, así como la resolución de conflictos/mediación y la reparación dando pautas claras: no subir fotos o vídeos de otros sin su consentimiento; no ser partícipe de mensajes en cadena de mal gusto; y hablar sobre la cobardía de callar un hecho y no de sentirse delator.

## 8.d. Grooming

Psicoeducación: muchos acosos están relacionados con otros dos problemas: *sexting* y *grooming*. El *grooming* se define como el conjunto de estrategias que una persona adulta desarrolla para ganarse la confianza del menor a través de Internet con el fin último de obtener concesiones de índole sexual, que puede estar íntimamente relacionado con la sextorsión.

Trabajar la autoestima, el miedo, la culpabilización, las habilidades sociales y la resiliencia de la víctima se consideran las intervenciones más interesantes. Pueden ser útiles técnicas como la Desensibilización y Reprocesamiento por Movimientos Oculares EMDR.

## Bibliografía

AEDEL (Asociación Española de Evidencias Electrónicas). Guía azul: Consejos sobre privacidad, defensa contra abusos para menores y conservación de evidencias electrónicas para menores y sus tutores. [En Línea] Disponible en: <http://aedel.es/wp-content/uploads/2011/12/menores1.pdf> [Accesado el 9 de diciembre de 2014]

Díaz-Aguado MJ (2006) Del acoso escolar a la cooperación en las aulas. Madrid: Pearson-educación, Prentice-Hall.

Avilés, J. M<sup>a</sup> (2006). Bullying. El maltrato entre iguales. Agresores, víctimas y testigos en la escuela. Salamanca: Amarú.

Avilés, J (2012). M<sup>a</sup>. Manual contra el bullying. Guía para el profesorado [Handbook against bullying. Guide for teachers]. Lima: Libro Amigo.

Cowie, H. and Jennifer, D. (2007). *Managing Violence in Schools*. London: Sage Publications.

Defensor del Menor en la Comunidad de Madrid (2011). *Guía de recursos para centros educativos*. [En línea] Disponible en: [http://www.educacion.navarra.es/portal/digitalAssets/49/49132\\_20010331.pdf](http://www.educacion.navarra.es/portal/digitalAssets/49/49132_20010331.pdf) [Accesado el día 10 de septiembre de 2014].

Emici (Equipo Multidisciplinar de Investigación sobre Ciberbullying) (2011). *Protocolo de Actuación Escolar ante el Ciberbullying*. [En Línea]

Disponible en:

<http://www.emici.net/prot/Protocolo%20Ciberbullying.html> [Accesado el 9 de octubre de 2014]

Inteco (Instituto Nacional de Tecnologías de Comunicación) (2009). *Guía Legal sobre Ciberbullying y Grooming*. [En Línea] Disponible en:

[https://www.incibe.es/CERT/guias\\_estudios/guias/guiaManual\\_grooming\\_ciberbullying](https://www.incibe.es/CERT/guias_estudios/guias/guiaManual_grooming_ciberbullying) [Accesado el 9 de diciembre de 2014]

Ruiz-Lázaro PM (2009). *Pantallas y trastornos de conducta. Aprendizaje y lenguaje en torno a las mismas*. En: De Torres L, Gabelas JA, eds. *Las TIC como aliadas en el ecosistema nutricional del menor*. Zaragoza; pp.14-16.

Ruiz-Lázaro PM (2011). *Nativos, pantallas y trastornos de conducta, alimentarios: aprendizaje y lenguaje*. En: De Torres L, Gabelas JA, eds. *Psiconutrición del menor. Nutrición, psicopedagogía y pantallas sanas*. Zaragoza: Mira Editores. pp.51-62.

# Capítulo 9

## Proceso judicial

# Proceso judicial

(Llaneza González, P)

## 9.a. Las pruebas

El sistema jurídico español exige que la realidad de lo ocurrido se lleve a un proceso judicial a través de lo que se conoce como medios de prueba, ya que sólo a través de lo que se puede probar se construye la verdad judicial, la que cuenta a efectos de una eventual sentencia. De ahí que, en procesos penales en los que hay una presunción a favor de la inocencia del procesado, sea especialmente importante tener suficientes pruebas de cargo obtenidas con todas las garantías sin vulnerar los derechos del acusado.

Dado el modo de cometer los delitos de *ciberbullying* y *grooming*, resulta complejo fijar en un soporte hechos que se han producido en el pasado en un formato de alta volatilidad. Se necesita recoger pruebas o evidencias electrónicas con las debidas medidas para asegurar su integridad (que no se ha alterado) la autenticidad y la autoría.

En este sentido puede ser necesario hacer un análisis del equipo del menor para recoger:

- copias de registros (logs) de comunicaciones electrónicas;
- conversaciones por chat o cualquier otro tipo de mensajería electrónica, mensajes de correo, etc.
- datos de tráfico de dichas comunicaciones (cabeceras técnicas de los mensajes cruzados);
- analizar el software espía instalado en el equipo que le permite tomar el control de las cuentas, la cámara o la totalidad del equipo del menor acosado.

También son esenciales los datos que guardan las operadoras de las IPs del acusado, para que con su ayuda puedan ser identificadas.

Igualmente, siguen siendo válidos otros medios de prueba más «clásicos» como copias en papel, declaraciones de testigos conocedores de los hechos, informes periciales, etc. En todo caso, el Juez tomará su decisión con base en un conjunto de pruebas coherentes que permitan atribuir el comportamiento abusivo a una persona concreta, lo que supone que se obtengan pruebas que demuestren que el acusado es el autor de los hechos.

Así, según se deduce de la «Guía Azul de AEDEL: Consejos sobre privacidad, defensa contra abusos para menores y conservación de evidencias electrónicas para menores y sus tutores» la prueba electrónica, para su confiabilidad, tiene que basarse en los siguientes principios:

- la autenticidad: que no ha sido generada artificialmente y que el autor identificado es realmente el autor;
- la integridad: que no ha sido manipulada;
- la completitud: que lo que se presenta no es una información parcial; y
- que ha sido obtenida legalmente.

Por ello, es esencial conservar el equipo del menor en el estado que se encuentre (si está encendido, mantenerlo conectado al fluido eléctrico pero desconectado de internet para evitar su borrado y/o alteración remota; y si está apagado, no encenderlo), interponer una denuncia y poner a disposición de las FFCCSE el equipo (que puede ser un dispositivo móvil) para su clonado y análisis. Para la petición de las IP del ciberacosador, y la posterior entrada y registro será necesaria la intervención judicial.

## 9.b. ¿Qué proceso sigue una denuncia?

Hay que distinguir los supuestos en que el imputado es un menor (la mayor parte de los casos de *ciberbullying*) y en los supuestos en que el acusado es mayor de edad.

## Proceso contra un menor

Los procedimientos relacionados con menores se dividen en tres fases:

- fase de investigación, desarrollada por el fiscal de Menores
- fase intermedia, ante el juez de Menores
- fase de enjuiciamiento, que las celebra el juez de Menores.

Además, en la jurisdicción de menores es el fiscal el que tiene la competencia para incoar (iniciar) o no un expediente de reforma (el expediente penal), y si lo incoa, es también el fiscal el que tiene la labor de instruirlo, tomando declaraciones, reuniendo pruebas etc.

### a) Fase de instrucción

La denuncia será es recibida o comunicada al fiscal de Menores, que deberá admitirla o no a trámite según los hechos sean o no indiciariamente constitutivos de delito o falta. Si admite la denuncia, el fiscal abre una fase de investigación preliminar en la que se practican las primeras diligencias para la comprobación del hecho y la averiguación del responsable.

Los objetivos de esta fase son completar la obtención de pruebas para formalizar la acusación contra el menor a través del escrito de alegaciones y pedir la celebración de audiencia ante el juez de Menores para solicitar la imposición de una o varias medidas al menor responsable y, en su caso, una indemnización a la víctima, de la que responden solidariamente sus padres.

Si el hecho es grave, las medidas que se pueden solicitar, y el juez imponer en sentencia, van desde el internamiento en centro en régimen cerrado, semiabierto o abierto, o libertad vigilada, actividades socioeducativas o prestaciones en beneficio de la comunidad, alejamiento de la víctima y otras que contempla la ley.

Si tras las diligencias preliminares el fiscal decide incoar el Expediente de Reforma lo hace a través de un decreto contra el que no está previsto recurso alguno. Este decreto se comunica al juez de Menores, quien abre un expediente correspondiente con el del fiscal, y el secretario judicial ofrece acciones, penales y civiles, a los que ya aparecen como víctimas o perjudicados.



Si durante la fase de instrucción el fiscal entiende necesario adoptar medidas cautelares (por ejemplo, el internamiento del expedientado, la libertad vigilada, el alejamiento respecto de la víctima, la medida de convivencia con un grupo educativo), ha de solicitarlas al juez de Menores, quien decidirá si se adoptan o no.

### b) Fase intermedia

Terminada la fase de investigación por el Ministerio Fiscal, éste puede proponer al juez las siguientes acciones:

- Sobreseimiento del expediente por alguno de los motivos legalmente previstos.
- Apertura de la fase de audiencia, con un escrito de acusación y de proposición de prueba.

### c) Fase de enjuiciamiento o audiencia

Abierta la fase de audiencia, el juez da cinco días a las acusaciones y actores civiles personados para que hagan sus calificaciones. Además, cuando corresponda se expresarán, para la acción civil, la cantidad en la que se aprecien los daños y perjuicios, además de las personas que aparezcan como responsables en estos aspectos.

Posteriormente, el juez concede otros 5 días a las defensas de los acusados y a los responsables civiles para que hagan sus alegaciones a lo que se ha indicado en el escrito de calificaciones y propongan prueba para el juicio.

El día señalado para el juicio, se informa al menor de los hechos que se le imputan, de su significado, de la medida de reforma que para él se pide y de la responsabilidad civil que contra él se interesa. Finalizada la audiencia, el juez de Menores dictará sentencia.

## Proceso contra un mayor de edad

Este sigue el proceso penal (normalmente por la vía de procedimiento abreviado) y es el que se suele dar en el *grooming* al ser el acosador, normalmente, mayor de edad.

Estos procedimientos están divididos en tres fases: la fase de instrucción, una fase intermedia

y la fase de enjuiciamiento. La primera parte, la desarrolla el juez de Instrucción, mientras que la fase intermedia y de enjuiciamiento, las celebra el juez de lo Penal o el Magistrado correspondiente de la Audiencia Provincial, en el caso de que las penas sean de más de 9 años.

### a) Fase de instrucción

El juez de Instrucción puede:

- Acordar la incoación de Diligencias Previas, la fase de instrucción del procedimiento abreviado que es aquel en el que se juzgan delitos con penas privativas de libertad no superiores a nueve años.
- La práctica de todas aquellas diligencias de investigación que considere adecuadas a fin de acreditar la perpetración del delito y su posible autor, y las medidas cautelares necesarias a efectos de proteger a la víctima y posibles futuras víctimas, así como para preservar todas las fuentes de prueba para su aportación al Juicio Oral.

La víctima o sus representantes legales (padres, tutor, Administración Pública en caso de menores en desamparo) pueden interesar diligencias de prueba distintas de las propuestas por el Ministerio Fiscal y solicitar una pena más grave o una indemnización más elevada que la reclamada en su favor por el Ministerio Fiscal.

Respecto a las medidas cautelares que se pueden adoptar en esta fase de instrucción, no podemos olvidar la condición de menor de edad de la víctima, y que tiene que motivar un pronunciamiento inmediato por el juez de Instrucción para garantizar la seguridad de la misma. La adopción de estas medidas, supondrá una valoración del menor y de su contexto por el juez, siendo para ello fundamental el auxilio de los equipos de asistencia de menores, psicólogos, etc.

### b) Fase intermedia

En el caso de que considere que se ha producido la infracción, se acordará por auto la conclusión de las Diligencias Previas y la continuación de procedimiento por los trámites del procedimiento abreviado.

Más tarde se dará traslado de las Diligencias Previas al Ministerio Fiscal y a las acusaciones

personadas para que en diez días soliciten la apertura del Juicio Oral formulando escrito de acusación, sobreseimiento o la práctica de Diligencias complementarias.

### c) Fase de enjuiciamiento

Presentados los escritos de calificación y solicitada la apertura del juicio oral por el Ministerio Fiscal o la acusación particular, el juez la acordará y se le dará traslado a éste de las actuaciones, también por un plazo de diez días, en el que podrá formular escrito de defensa y proponer la prueba que considere necesaria para el Juicio Oral.

Estas actuaciones se remitirán al Juzgado de lo Penal para que, examinadas las pruebas, dicte auto admitiendo las que considere pertinentes y rechazando las demás.

A la vista de este auto, el secretario judicial establecerá el día y hora en que deban comenzar las sesiones del Juicio Oral, en las cuales se practicará la prueba se formularán las conclusiones definitivas y se dictará sentencia.

## Medidas en garantía del menor

- Separación física completa entre el menor y el agresor (tanto en dependencias policiales como judiciales).
- Se procurará evitar la reiteración de comparecencias del menor ante los órganos de la administración de Justicia.
- Las declaraciones del menor se realizarán en lugares habilitados al efecto, distintos a los lugares habituales y sobre todo de las salas de vistas.
- Podrán utilizarse elementos técnicos tales como circuitos cerrados de televisión, videoconferencia y otros similares.
- Las preguntas al menor se reformularán por el juez de modo que se adecuen al nivel comprensivo del menor y que en ningún caso supongan una vía de intimidación o coacción al mismo.

## 9.c. Delitos y penas

En primer lugar, hay que tener en cuenta que los menores pueden tener responsabilidad penal a partir de los 14 años, antes de esa edad son inimputables. Además, en los casos de *ciberbullying* hay que presta atención a lo indicado por el artículo 5 de la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores:

### ***Ciberbullying***

El tipo penal más próximo se puede encontrar en el artículo 197 del Código Penal, en cuanto que castiga las conductas consistentes en el uso y difusión de información contenida en soportes informáticos, electrónicos o digitales y por medios tecnológicos, así como la publicación de vídeos y fotografías por los mismos medios.

Para que el hecho sea punible, el autor del ciberacoso ha de estar comprendido entre los 14 y los 18 años en el momento en que se producen los hechos. A partir de los 18 años es competente la jurisdicción penal aplicable a los adultos.

Otros delitos que pueden ir asociados serían los de exhibicionismo y provocación sexual de los artículos arts. 185 y 186 del Código Penal, así como el de allanamiento informático del Art. 197.3 CP en aquellos casos en que para intimidar al menor, el acosador haya tomado el control de su ordenador, lo haya *troyanizado*, para obtener la lista de sus contactos para luego amenazarle con publicar entre los mismos las fotos o vídeos ilegítimamente obtenidos.

Dependiendo del contenido de las publicaciones podrían también constituir delitos de injurias de los Arts. 208 y 209 CP. Por último y si se ha causado daños en el equipo o se hubiese obstaculizado su uso podía también concurrir un delito de daños informáticos del artículo Art. 264.2 CP.

Pueden consultarse las penas para estos delitos en el capítulo «13. Anexo II: legislación relacionada».

### ***Grooming***

El tipo penal más próximo en el caso del *grooming* está en el artículo 183 bis del Código Penal. Este artículo contempla como víctima a un menor de 13 años y exige la concurrencia de

«actos materiales encaminados al acercamiento».

El último párrafo del tipo sanciona una agravación para los supuestos en que el acercamiento se obtenga mediante coacción, intimidación o engaño.

Las penas previstas en el Art. 183 bis del Código Penal son de uno a tres años de prisión o multa de doce a veinticuatro meses. La opción por una pena privativa de libertad o por la multa depende de la gravedad del delito y de la culpabilidad del autor.

Además, pueden existir circunstancias atenuantes tales como la reparación del daño a la víctima antes del juicio, dilaciones indebidas del proceso penal o circunstancias agravantes tales como la reincidencia.

En cualquier caso, es importante tener en cuenta que si se impone una pena privativa de libertad no superior a dos años cuando el condenado no tiene antecedentes penales y paga las indemnizaciones que se acuerden puede obtener la suspensión condicional de la pena. Aún sin la concurrencia de estos requisitos, si se dieran las circunstancias apropiadas, es posible que el penado obtenga la sustitución de la pena privativa de libertad por multa, localización permanente o trabajos en beneficio de la comunidad, por lo que, en cualquiera de estos casos, no ingresaría en prisión.

# Capítulo 10

## Prevención

# Prevención

*(Paniagua Repetto, H)*

Las consecuencias que provoca el ciberacoso entre los menores justifican la participación activa del personal sanitario en su prevención. El médico en general y el pediatra en particular junto a la enfermería pueden jugar un importante papel en la prevención y diagnóstico precoz del ciberacoso. En sus diversos niveles de actuación este personal se encuentra en una situación privilegiada para conseguirlo (O’Keeffe, 2011; Strasburger, 2012). Por una parte, pueden realizar activamente la prevención primaria y motivar a las familias a desarrollarla; por otra, pueden realizar una detección precoz y actuar en consecuencia y, en el caso de encontrarse frente a un acoso consolidado, recomendar la implementación de actuaciones que minimicen los daños.

Este personal, además de sus acciones individuales para prevenir y detectar el ciberacoso, puede intervenir concienciando a la sociedad sobre su existencia, impulsando en su seno actividades preventivas y colaborando con los maestros en su prevención primaria.

Los sanitarios, al igual que padres y educadores, deben procurar incrementar sus conocimientos sobre las tecnologías de la información y comunicación (TIC); solventando en cierta medida la brecha digital que les separa de las nuevas generaciones, los llamados «nativos digitales», y tener más elementos de juicio para valorar los aspectos positivos y negativos de estas tecnologías, el uso que los menores hacen de ellas, prevenir sus riesgos y detectar los daños que puedan ocasionar (Donnerstein, 2012).

## 10.a. Prevención primaria

La prevención primaria del ciberacoso está dirigida a evitar su aparición. El personal sanitario orientará sus actuaciones a la familia, a los niños y a los adolescentes, además de colaborar con las actividades que al respecto se realizan en el mundo educativo.

Serán múltiples las oportunidades, ya sea en los controles periódicos de salud o en forma espontánea aprovechando otro motivo de consulta, en las que se podrán dar pautas a los padres sobre el uso adecuado, responsable y seguro de las TIC por parte de sus hijos (Salmerón, 2013). Se aconsejará sobre la incorporación gradual y a edades adecuadas de los menores al mundo digital, transmitiendo la necesidad de dialogar y planificar su utilización (Council on Communications and Media, 2011). Así, ellos podrán aprender a convivir con esta tecnología bajo la supervisión paterna conociendo los riesgos que su utilización conlleva, su derecho a la privacidad y siendo educados en valores de respeto hacia los demás (Donnerstein 2012; Guía de actuación contra el ciberacoso, 2012).

En edades escolares, las actividades preventivas del personal sanitario se dirigirán, además, directamente al niño y al adolescente en consultas programadas de revisión de salud o por demanda asistencial, para indicarles pautas sobre el uso seguro y responsable de las TIC y alertarles sobre sus riesgos.

### Recomendaciones a las familias:

- los padres necesitan conocer las nuevas TIC, específicamente las usadas por sus hijos
- las familias deben dialogar con sus hijos sobre el uso de las TIC, favoreciendo y planificando su uso responsable y supervisado en relación con la edad
- explicarán a los menores los riesgos de la red y la manera de ejercer el derecho a la intimidad y les ofrecerán ayuda y apoyo ante actitudes o conductas de terceros que puedan violentarlos
- se promoverá una adecuada coherencia entre la vida real y la virtual enseñando a los niños a gestionar las emociones en este espacio



**Información al menor:**

- recomendar un uso responsable y seguro de las TIC e informar sobre sus riesgos
- debe conocer su derecho a preservar su intimidad; para poder ejercerlo se aconsejará no volcar datos personales en la red ni el envío de información o imágenes que puedan comprometerlo, así como tomar precauciones ante contactos con desconocidos en la red y evitar citas con ellos
- ante insultos, amenazas o información en la red que considere inadecuada sobre su persona, no debe responder pero sí conservar las evidencias que puedan probar lo ocurrido
- debe saber que si se siente acosado siempre podrá contar con apoyo y para ello debe comunicarlo a un adulto responsable, ya sea familiar, docente o sanitario
- el uso inadecuado de las TIC, incluido el ciberacoso, conlleva responsabilidades personales

## 10.b. Prevención secundaria

El objetivo de la prevención secundaria es detectar precozmente a aquellos niños y adolescentes que puedan estar padeciendo o provocando el ciberacoso o que sean meros espectadores o colaboradores del mismo.

Los padres pueden consultar por cambios conductuales, en los hábitos de vida o en el estado de ánimo de su hijo, lo que llevará al sanitario a sospechar que ese menor esté siendo sometido a un ciberacoso. Otra posibilidad es que sea este personal quien detecte esta sintomatología o la presencia de patología psicosomática e investigue activamente si está frente a un acosado cibernético. Otras situaciones a contemplar serán los comportamientos no deseados frente a la autoridad familiar o educativa, respuestas anómalas a la frustración o un uso inadecuado de las TIC, que orientarán al diagnóstico de acosador cibernético (Donnerstein, 2012; Protocolo de actuación escolar ante el ciberbullying, 2011; Guía de actuación contra el ciberacoso, 2012).

Un menor que se muestra indiferente ante el ciberacoso, que exprese su reticencia a denunciarlo o crea que es inevitable y nada se puede hacer para remediarlo, debe hacer saltar la sospecha de que se está ante un espectador de esta agresión. La colaboración se investigará preguntando por el reenvío de informaciones lesivas hacia una tercera persona o por comentarios al respecto realizados en la red (Avilés 2003; Muñoz, 2013).

Una vez detectada por el sanitario la sintomatología que orienta al diagnóstico de ciberacoso (para más detalle ver capítulo «6. Detección del ciberacoso»), se pondrán en marcha conjuntamente con la familia y el centro escolar las medidas oportunas para su cese inmediato y así evitar su consolidación (como se refiere en el capítulo «7.e. Coordinación centro sanitario, centro educativo y vía judicial»).

## 10.c. Prevención terciaria

La prevención terciaria es una intervención que se realiza ante situaciones violentas ya consolidadas y su objetivo es ofrecer ayuda a los implicados, asesorarles y minimizar los daños, además de controlar a los agresores. Una vez detectado el ciberacoso, se deben coordinar las actuaciones con la familia y el centro escolar, y valorar la necesidad de contar con los servicios sociales o la derivación a salud mental infanto juvenil. Puede, además, recomendarse solicitar la retirada de la información difamatoria de los sitios web de libre acceso si se constata objetivamente su gravedad real. Se intentará evitar que el ciberacoso entre en el circuito judicial debiendo quedar estas acciones reservadas a los casos más graves por su intensidad, desequilibrio de poder, duración y efectos en la víctima o *grooming*. El diálogo y la negociación, si hay voluntad entre los protagonistas, pueden llevar a la solución del conflicto a través de la mediación y la conciliación incluyendo, si procede, la reparación o compensación del daño. (Garaigordobil, 2011; Muñoz, 2013; Bartrina, 2014; Guía legal sobre ciberbullying y grooming, 2009).

## Bibliografía

- Avilés Martínez JM., (2003). *Bullying. Intimidación y maltrato entre el alumnado*. Bilbao, Stee-Elias.
- Bartrina Andrés MJ., (2004). Conductas de ciberacoso en niños y adolescentes. Hacia una salida con la educación y la conciencia social. En *Educación* 2014. Vol. 50/2, pp 383-400.
- Council on Communications and Media. American Academy of Pediatrics. (2011). Media use by children younger than 2 years. En *Pediatrics*. Nov 128 (5), pp 1040-5.
- Del Rey R, Flores J, Garmendia M, Ortega R, Tejerina O., (2011). Protocolo de actuación escolar ante el ciberbullying. Bilbao: Eusko Jaurlaritzza/Gobierno Vasco.
- Donnerstein E., (2012). Internet Bullying. En *Pediatric Clinic of North America*, 59, pp 623-33.
- Garaigordobil M., (2011). Prevalencias y consecuencias del ciberbullying: una revisión. En *Revista Internacional de Psicología y Terapia Psicológica*. 11, 2, pp 233-54.
- Inteco (Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación) (2009). Guía legal sobre ciberbullying y grooming. [En línea] Disponible en: [https://www.incibe.es/CERT/guias\\_estudios/guias/guiaManual\\_grooming\\_ciberbullying](https://www.incibe.es/CERT/guias_estudios/guias/guiaManual_grooming_ciberbullying) [Accesado el 12 de julio de 2014]
- Inteco (Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación) (2012). Guía de actuación contra el ciberacoso. Padres y educadores. [En línea] Disponible en: <http://www.chaval.es/chavales/recursos/guia-deactuacion-contral-el-ciberacoso-para-padres-y-educadores> [Accesado el 9 de julio de 2014]
- O’Keeffe GS, Clarke-Pearson K and Council on Communications and Media., (2011). The impact of social media on children, adolescents and families. En *Pediatrics*. Apr 127 (4), pp 800-4.
- Muñoz Prieto MM; Fragueiro Barreiro MS.,(2013) Sobre el maltrato entre iguales. Algunas propuestas de intervención. En *Escuela abierta*. 16, pp 35-49.
- Salmerón Ruiz MA, Campillo i López F, Casas Rivero J., (2013) Acoso a través de Internet. En *Pediatría Integral*. XVII (7), pp 529-33.
- Strasburger VC, Jordan AB, Donnerstein E., (2012). Children, adolescent and the media: health effects. En *Pediatric Clinic of North América*, Volumen 59, Number3, pp 533-87.

# Capítulo 11

## Conclusiones

## Conclusiones

(Salmerón Ruíz, M.A; Eddy Ives, L.S)

Las TICs ya forman parte del día a día, por tanto, hay que enseñar a los menores a utilizarlas correctamente. Es obligación de los padres y los profesionales protegerles ante posibles usos inadecuados y/o abusos. Los profesionales sanitarios necesitan estar formados y disponer de herramientas para entender su complejidad y saber detectar los casos de ciberacoso escolar, *grooming* y *sexting*. El mayor riesgo para el menor es el suicidio y la depresión grave, por lo que el ciberacoso está considerado un problema de salud pública. El sufrimiento del menor puede manifestarse de muchas formas, desde presentar sintomatología psicósomática (siendo en muchas ocasiones los pediatras los primeros profesionales consultados) a sufrir ansiedad, depresión, conductas externalizantes, etc. Las consecuencias para el menor que lo sufre, y también para el menor agresor, pueden llegar a afectar su normal desarrollo psicológico dejando secuelas tanto a corto como a largo plazo. Es necesario saber ayudar tanto a la víctima como al agresor. Los profesionales sanitarios deben estar en contacto con la educación para coordinar cualquier situación de ciberacoso o *sexting* llevado a cabo entre alumnos; y en el caso del *grooming* en el cual el adulto es el agresor, es necesario que conozcan el proceso judicial a seguir. Por último, tanto los padres, los educadores, como los profesionales sanitarios deben tener presente la importancia de la prevención por todo el sufrimiento que puede evitar.

Dado que estamos ante una realidad muy reciente que la mayoría de los profesionales sanitarios desconoce, uno de los principales retos de la actualidad, consiste en la necesidad de sensibilizar y formar a los profesionales sanitarios en este ámbito.

Es necesario que las TICs sean incluidas en los planes de estudios Universitarios y en los planes de formación específicos (MIR, PIR, EIR) de enfermeras, médicos, odontólogos y psicólogos para que las generaciones futuras de profesionales estén sensibilizados y sepan cómo

actuar. La realización de cursos y encuentros multidisciplinares, la inclusión de dicho tema en libros de medicina y la importancia de promover la investigación médica son algunos de los aspectos importantes aún no desarrollados en el ámbito sanitario en España, siendo por tanto una prioridad.

# Capítulo 12

## Anexo I: Herramientas en consulta

## Anexo I: Herramientas en consulta

*(Ransán Blanco, M)*

A continuación se presentan una serie de recursos de utilidad para el sanitario en su relación con el menor, la familia y el centro escolar:

### 12.a. Información para padres: Riesgos en Internet

Para los menores Internet es una ventana al mundo, un lugar para aprender y para comunicarse, pero al ser niños, su impulsividad y falta de madurez puede conducirles a situaciones peligrosas y a desarrollar comportamientos inadecuados.

En este sentido, se hace necesaria la guía de los padres para que aprendan a desenvolverse de una manera segura y responsable. El reto para los progenitores no es sencillo y es posible que necesiten dedicar tiempo y esfuerzo para entender la relación entre los menores y las nuevas tecnologías. Si los chavales perciben su desconocimiento del medio no tomarán en serio sus recomendaciones.

#### **La supervisión, acompañamiento y orientación de los padres es esencial**

La manera más sencilla que tienen los padres para supervisar a sus hijos en Internet pasa por prestarles atención a lo que hacen cuando están conectados. Una buena medida para comenzar -especialmente a edades tempranas- es poner el ordenador en un espacio común de la casa. Los niños se comportan de manera diferente cuando sienten que alguien está prestando atención a lo que están haciendo.



Asimismo, los padres deben ajustar el nivel de supervisión a la edad del menor. Estos niveles deberán evolucionar hacia la generación de autonomía, de modo que vaya aprendiendo a gestionar las situaciones por sí mismo:

- **Niños** - se recomienda una estrecha supervisión para asegurar que están en un entorno seguro, a la vez que se les van trasladando pautas básicas de uso.
- **Jóvenes adolescentes** - fomentar el conocimiento, y el desarrollo de habilidades y valores para que puedan tomar decisiones apropiadas de forma independiente, pero siguiendo muy de cerca sus evoluciones.
- **Adolescentes** - enseñarles acerca de los riesgos y asegurarse de que se preocupan por mantenerse a salvo. Los adolescentes necesitan saber cómo minimizar los riesgos en línea, la forma de detectar una situación potencialmente peligrosa y mecanismos de respuesta en caso de verse involucrados en un incidente.

## Estrategias recomendadas a seguir por los padres

- **Sea usted, el mejor ejemplo para sus hijos.** Antes de poner normas piense que usted estará obligado a cumplirlas, sea coherente y haga exactamente lo que le pide a su hijo. Haga partícipe a su hijo de las amenazas que usted mismo encuentra en internet, es un modo de normalizar la situación y crear un canal de comunicación y demostrarle a su hijo que usted está capacitado de dar una respuesta en caso de ser necesario.
- **No demonice las nuevas tecnologías.** Su hijo las necesita para su desarrollo personal y profesional, es más útil centrarse en consensuar criterios y sensibilizar de los riesgos y de las posibles consecuencias de los comportamientos inadecuados.
- **Establezca reglas y límites.** Converse y establezca reglas con sus hijos acerca de cuándo y por cuánto tiempo pueden estar en conectados. No le permita utilizar la mensajería instantánea (ej. Whatsapp) mientras hace las tareas escolares. Restrinja el uso del teléfono móvil durante las comidas. Limite el tiempo y lugares desde donde jugar en línea.
- **Elija contenidos apropiados para su edad.** Ayúdele a descubrir sitios que promuevan el aprendizaje, la creatividad, y que profundicen en sus intereses. Algunos contenidos de Internet pueden ser perjudiciales para su educación y desarrollo. Apóyese en herra-

mientas de control parental para monitorizar y controlar los contenidos a los que accede el menor, a edades tempranas son una solución muy eficiente.

- **Preocúpese de conocer el entorno y la tecnología.** Es necesario conocer mínimamente la relación entre los menores e Internet para poder ofrecerle un soporte apropiado. Fórmese en la medida de lo posible y fomente el intercambio de conocimientos y experiencias sobre Internet con sus hijos, de esta manera el menor encontrará menos dificultades a la hora de trasladar sus dudas y preocupaciones.
- **Interésese por lo que hace en línea y comparta actividades.** Conozca las amistades en la red de sus hijos, las aplicaciones que utilizan y sus intereses. Comparta con ellos actividades (ej. configurar las opciones de privacidad de las redes sociales, jugar en línea juntos, etc.), es una de las mejores formas para supervisar su actividad en Internet y trasladarle nuevos puntos de vista con la intención de sensibilizarle.
- **Ayúdele a pensar críticamente sobre lo que encuentran en línea.** Los chavales necesitan entender que no todo lo que ven en Internet es cierto. Se puede confiar en la Web pero no se debe ser ingenuo y dejarse engañar. Enséñeles a contrastar la información en caso de duda.
- **Asegúrese de que se siente cómodo solicitando su ayuda.** Si el menor presiente que se meterá en problemas al trasladarle algún comportamiento inadecuado que haya realizado, o que perderá algún privilegio (como el acceso a Internet o el teléfono móvil) al comunicarle algún incidente en el que se vea envuelto, será más reticente a solicitar su ayuda. Lo que puede provocar que intente resolverlo por sí mismo acrecentando el problema.

## Recomendaciones para gestionar la privacidad, identidad digital y reputación

- **Enséñeles a mantener la información personal en privado.** Recuerde a los menores que la información personal deben mantenerse en privado cuando están en línea. Recuérdeles que no den a conocer su dirección, números de teléfono o fecha de nacimiento. Limite el uso aplicaciones sociales que permitan a los niños publicar su ubicación (geolocalización).

- **Conozca cómo se representan a sí mismos en las redes sociales.** Consulte sus perfiles, los comentarios que realizan y el contenido que comparten (fotos, vídeos, etc.). En el caso de los adolescentes, puede ser útil abordarles indirectamente: pregúnteles qué piensan de la manera en que otras personas se retratan a sí mismos en las redes sociales. Escuche atentamente sus opiniones. Ayúdeles a configurar adecuadamente las opciones de privacidad en redes sociales para controlar quien accede a que información.
- **Discreción en la publicación de fotografías.** Sensibilice sobre los peligros de publicar fotografías y vídeos personales en situaciones comprometidas. Por ejemplo las de carácter sexual (práctica conocida como *sexting*) o relacionadas con las drogas y el alcohol. Aunque sus amigos piensen que la foto de la fiesta del sábado en la que sale haciendo «el tonto» es muy graciosa, no sabemos cómo podrá interpretarse pasados unos años cuando esté buscando trabajo.
- **Recuérdelos que deben respetar a los demás.** Inculque conductas responsables en sus hijos, como no publicar o reenviar información de otras personas sin su permiso. Del mismo modo, si los niños difunden rumores o hablan mal de alguien, no pueden asumir que lo que dicen se mantendrá en privado. Todo lo que digan podrá salir a la luz y ser utilizado para perjudicarles.
- **Sensibilícele sobre las charlas con desconocidos.** Aunque a determinadas edades pueden ser útiles para su sociabilización y el desarrollo de su identidad, es necesario concienciar a los menores de que las personas no siempre son quienes dicen ser en Internet. Deben ser conscientes de que hay depredadores sexuales que utilizan la información publicada por los propios menores para ganarse su confianza y embaucarles.

## Recomendaciones para evitar virus y fraudes

### *Ayúdele a preparar el sistema contra los virus*

- **Instalen un antivirus y manténgalo actualizado para analizar todo lo que se descarga.** En la sección de Herramientas Gratuitas de la Oficina de Seguridad del Internauta se pueden encontrar soluciones antivirus gratuitas: <http://www.osi.es/es/herramientas-gratuitas>
- **Mantengan el sistema operativo (SO), el navegador y todas las aplicaciones ac-**

**tualizadas.** Para estar seguro de que se está bien protegido active las actualizaciones automáticas. Más información en la sección de actualizaciones de la OSI: <http://www.osi.es/actualizaciones-de-seguridad/>

- **Utilice una cuenta de usuario con permisos limitados para navegar.** Eviten infecciones eligiendo una cuenta de usuario apropiada. La cuenta de administrador es sólo para momentos puntuales (ej. instalar programas). Más información en la sección de cuentas de usuario de la OSI: <https://www.osi.es/es/cuentas-de-usuario>

### *Enséñele a protegerse mientras navega*

- **No hagáis click en enlaces que resulten sospechosos.** Deben ser precavidos antes de seguir un enlace al navegar, en el correo, en una red social. Los mensajes falsos que los acompañan pueden ser muy convincentes con el fin de captar la atención y redirigir a páginas maliciosas.
- **Tengan cuidado con lo que descargan.** Nuevas amenazas surgen cada día y los antivirus no pueden combatirlas todas. Descarguen los ficheros solo de fuentes confiables y los programas desde sus páginas oficiales.
- **Desconfíen de los correos de remitentes desconocidos.** Ante la duda, es recomendable no responder a los mismos y eliminarlos. Tengan en cuenta también que cuanto más limiten la difusión de sus cuentas de correo menos correo basura (spam) recibirán.
- **No abran ficheros adjuntos sospechosos.** Si es de un conocido y no lo han solicitado, asegúrense de que realmente lo quiso enviar. Los virus utilizan esta técnica para propagarse entre los contactos del correo, de la mensajería instantánea y de las redes sociales.
- **Cuiden sus contraseñas.** Al introducirlas asegúrense de estar en la página correcta, puede parecer idéntica a la legítima y tratarse de una suplantación. No utilicen la misma contraseña en diferentes servicios, si acceden a una de sus cuentas fácilmente podrán acceder al resto. Y no compartan sus contraseñas con nadie, aunque digan que son del servicio técnico, las empresas respetables nunca las solicitarían.

## Recursos de interés

- Red.es - Chaval.es: <http://www.chaval.es/chavales/recursos/>
- Incibe - Oficina de Seguridad del Internauta (OSI): <http://www.osi.es>
- Pantallas Amigas: <http://www.pantallasamigas.net/>
- Google – Cómo mantenerse seguro y protegido en Internet:  
<http://www.google.es/intl/fr-CA/goodtoknow/online-safety/>
- Microsoft – Protección de la familia:  
<http://www.microsoft.com/es-es/security/family-safety/default.aspx#Generalidades>
- Facebook – Centro de seguridad para padres:  
<https://www.facebook.com/safety/groups/parents/>
- Tuenti – Padres, madres o tutores:  
<http://corporate.tuenti.com/es/help/family-faq/es>
- Orange - Navega Seguro: <http://navigaseguro.orange.es/>

## 12.b. Información para menores: Riesgos en Internet

### Disfruta de Internet de forma segura y responsable

Como sabes, en Internet hay de todo, y si se quiere disfrutar de las muchas cosas buenas que tiene -escuchar música y ver vídeos, jugar en línea, buscar ayuda para los deberes, estar en contacto con amigos y conocidos a través de la mensajería instantánea y las redes sociales- también es necesario conocer sus peligros y saber cómo protegerse.

De la misma manera que te pones el cinturón al viajar en coche, miras a ambos lados de la

carretera antes de cruzar o no le prestas las llaves de tu casa a un desconocido, en Internet también debes adoptar buenos hábitos para evitar problemas.

Las siguientes recomendaciones te ayudarán a disfrutar de Internet de una manera segura y responsable.

## Recomendaciones generales

- **Confía en la Web pero no seas ingenuo.** Permanece alerta, no todo lo que se dice en Internet es cierto. Sé crítico y no te dejes engañar, pregúntate «¿Quién publicó esto? ¿Por qué?». Contrasta la información con otras fuentes. Esos consejos te ayudarán a seleccionar la información fiable y evitar engaños. Ante la duda también puedes preguntar a tus padres y profesores.
- **Accede a contenidos aptos para tu edad.** No se aprende todo de golpe, aprender tiene etapas e Internet también. Del mismo modo que en la escuela no te dan las asignaturas que enseñan a los más mayores, porque no las entenderías y te sentirías confuso, en Internet existen páginas con contenidos que no comprendes o que te pueden hacer sentir mal (violencia, odio, etc.). Apóyate en padres, profesores y amigos para buscar páginas que encajen con tus intereses y que estén adaptadas a tu edad.
- **Déjate ayudar si tienes un problema.** Si sucede algo que te resulta sospechoso, te provoca rechazo o te hace sentir mal, cuéntaselo a un adulto en el que confíes. Aunque en un primer momento puede que pienses que se enfadarán contigo, lo que realmente les interesa es ayudarte. Si ven que actúas de manera responsable contándoles la situación, crecerá su confianza en ti.
- **Definir unas reglas de uso de Internet.** Cuando se abusa de Internet deja de ser algo útil y divertido para convertirse en un problema. Es normal que tus padres se preocupen por el tiempo que pasas jugando en línea, porque no paras de mirar el teléfono mientras estudias, o porque no lo apagas al acostarte. Llega a un acuerdo con tus padres sobre las reglas en el uso de Internet, así todos tendréis claro qué cosas son positivas y cuáles negativas.
- **Sé precavido al charlar con desconocidos.** Debes tener precaución con la gente que conozcas en Internet. La gente no siempre es quien dice ser, cualquiera puede ha-

cerse pasar por un «amigo de un amigo». Debes ser consciente de que los depredadores sexuales utilizan la información publicada por los propios menores para engañarles y ganarse su confianza. Si deseas encontrarte con alguien, coméntaselo a tus padres antes.

## Recomendaciones para gestionar tu privacidad, identidad digital y reputación

- **Protege tu información personal.** Para proteger tu identidad y evitar problemas, la información personal deben mantenerse en privado cuando se está en línea. Utiliza un *nick* (apodo) en vez de tu nombre real, y no des a conocer tu dirección, número de teléfono o fecha de nacimiento. Tampoco publiques tu ubicación (geolocalización) en las aplicaciones sociales que utilices.
- **Cuida tus contraseñas.** Utiliza contraseñas fuertes y no las compartas con nadie (tan solo con tus padres). No utilices la misma contraseña en diferentes servicios, si la capturan podrán acceder a todas tus cuentas fácilmente. Más información en la sección de Contraseñas de la OSI.
- **Cierra siempre la sesión.** Las redes sociales te permiten permanecer conectado incluso después de cerrar el navegador o cerrar la aplicación en el teléfono. No tener que volver a poner la contraseña resulta muy cómodo. El problema está en que cualquiera que tenga acceso a tu dispositivo también tendrá acceso a tus cuentas.
- **Configura las opciones de privacidad.** Invierte 5 minutos en configurar las opciones de privacidad de las redes sociales. Entre otras cosas, podrás escoger quién ve una publicación y quién no. Algunas puede que solo te interese que las vean tus familiares, y otras solo tus amigos más íntimos.
- **Piensa antes de publicar.** Piensa en las posibles consecuencias que puede tener el contenido (comentario, foto o vídeo) que vas a publicar. Pregúntate «¿Quién va a verlo? ¿Cómo se lo tomarán? ¿Podrán utilizarlo para perjudicarme?». Además, aunque tengas configuradas las opciones de privacidad de las redes sociales recuerda que una vez que se publica se pierde el control de lo publicado. Cualquiera puede copiarlo y reenviarlo por todo Internet.
- **Discreción en la publicación de fotografías.** Ten especial precaución con la publi-

cación de fotografías y vídeos en situaciones comprometidas, por ejemplo, de carácter sexual (práctica conocida como *sexting*) o relacionadas con las drogas y el alcohol. Aunque tus amigos piensen que la foto de la fiesta del sábado en la que sales haciendo «el tonto» es muy graciosa, no sabemos cómo podrá interpretarse pasados unos años cuando quieras acceder a la universidad o estés buscando trabajo.

- **Trata a los demás como te gustaría que te trataran.** Ten en cuenta las opiniones de los demás y no juegues con sus sentimientos simplemente por diversión. Del mismo modo, no publiques o reenvíes imágenes de otras personas sin su permiso, y no digas cosas mediante mensajes que no serías capaz de decir a la cara. Si difundes rumores o hablas mal de alguien, lo más seguro es que tarde o temprano salga a la luz y termine perjudicándote. Merece la pena respetar para ser respetado.

## Recomendaciones para evitar virus y engaños

### *Protégete mientras navegas*

- **Solo haz click en enlaces de confianza.** Sé precavido antes de seguir un enlace al navegar, en el correo, o en una red social. No es extraño encontrarse con mensajes maliciosos que buscan captar tu atención para que los sigas y acabes en páginas fraudulentas.
- **Ten cuidado con lo que descargas.** Nuevas amenazas surgen cada día y los antivirus no pueden combatirlas todas. Descarga los programas y aplicaciones solo desde las páginas oficiales.
- **Desconfía de los correos de remitentes desconocidos.** Ante la duda, no respondas y bórralos. Ten en cuenta que cuanto más limites la difusión de tu cuenta de correo menos correo basura (spam) recibirás.
- **Evita los ficheros adjuntos sospechosos.** Si es de un conocido y no lo han solicitado, asegúrate de que realmente lo quiso enviar. Los virus utilizan esta técnica para propagarse entre los contactos del correo, de la mensajería instantánea y de las redes sociales.

### *Prepara tu sistema contra los virus*

- **Instala un antivirus y mantenlo actualizado para analizar todo lo que descargas.**



En la sección de Útiles de la OSI (Oficina de Seguridad del Internauta) se pueden encontrar soluciones antivirus gratuitas.

- **Mantén el sistema operativo (SO), el navegador y todas las aplicaciones actualizadas.** Para estar seguro de que se está protegido a la última activa las actualizaciones automáticas. Más información en la sección de actualizaciones de la OSI.
- **Utiliza una cuenta de usuario con permisos limitados para navegar.** Evita infecciones eligiendo una cuenta de usuario apropiada. La cuenta de administrador es sólo para momentos puntuales (ej. instalar programas). Más información en la sección de cuentas de usuario de la OSI.

## Recursos de interés

- Red.es - Chaval.es: <http://www.chaval.es/chavales/recursos/>
- Incibe - Oficina de Seguridad del Internauta (OSI): <http://www.osi.es>
- Pantallas Amigas: <http://www.pantallasamigas.net/>
- Google - Cómo mantenerse seguro y protegido en Internet:  
<http://www.google.es/intl/fr-CA/goodtoknow/online-safety/>
- Microsoft – Protección de la familia:  
<http://www.microsoft.com/es-es/security/family-safety/default.aspx#Generalidades>
- Facebook – Centro de seguridad para adolescentes:  
<https://www.facebook.com/safety/groups/teens/>
- Tuenti – Padres, madres o tutores:  
<http://corporate.tuenti.com/es/help/family-faq/es>
- Orange - Navega Seguro: <http://navegaseguro.orange.es/>

## 12.c. Coordinación con centros educativos: ciberacoso escolar

A la atención del Equipo Directivo del centro educativo XXX.

Desde el centro sanitario XXX queremos poner en su conocimiento que tras un diagnóstico preliminar el paciente XXX, **alumno de su centro**, parece estar siendo **víctima de ciberacoso escolar**.

En este sentido, apelamos a la **responsabilidad del centro educativo\*** a través de sus equipos directivos, de atender de forma pautada y planificada los casos que sean detectados y/o comunicados, de forma que se pongan en marcha los **protocolos y procedimientos de abordaje específicos** que tengan estipulados para dar rápida respuesta a este tipo de situaciones.

Por lo tanto, esperamos que el Equipo Directivo del centro educativo garantice, a través de las intervenciones que se estimen pertinentes por parte del profesor o profesores que se designen, el adecuado proceso de acogida, cuidado, apoyo y escucha del alumno-víctima, aportándole seguridad y atención incondicional. Asimismo, resulta imprescindible que, sin perjuicio de las acciones de investigación a desarrollar, se pongan en marcha medidas que permitan evidenciar el cese del acoso. Es en este contexto educativo donde han de tener encaje las estrategias de tratamiento de cada conflicto con objetivos muy concretos:

1. cese del acoso;
2. la protección, cuidado, apoyo de y a la víctima;
3. la reparación del daño producido, el perdón y la reconciliación;
4. la actuación específica con los acosadores;
5. la sensibilización de la comunidad educativa.

\* La normativa específica derivada de lo establecido en el artículo 124 (Normas de organización, funcionamiento y convivencia) de la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa (LOMCE) precisa de manera explícita la elaboración de planes de convivencia que deben acoger acciones específicas para la atención a situaciones de conflicto entre iguales, entre otras, las de ciberacoso escolar.

Por parte del centro sanitario se realizará el seguimiento en consulta del paciente con el compromiso de notificar al centro educativo cualquier aspecto que sea de interés para mejorar la gestión de la problemática.

Quedamos a su entera disposición para todo aquello que precisen o estimen oportuno.

Muchas gracias por su ayuda y colaboración.

Atentamente, XXX

## Recursos de interés

- Red.es - Guía de actuación contra el ciberacoso:  
<http://www.chaval.es/chavales/recursos/>
- Red.es - Guía SOS Educadores: Protocolo de intervención contra el ciberacoso escolar: <http://chaval.es>
- Emici - Protocolo de actuación escolar ante el ciberbullying:  
<http://www.emici.net/prot/Protocolo%20Ciberbullying.html>
- COPM - Cyberbullying: Prevenir y Actuar:  
<http://www.copmadrid.org/webcopm/recursos/CiberbullyingB.pdf>
- Save The Children - Consejos para profesores y profesoras ante el acoso escolar:  
[http://www.savethechildren.es/ver\\_doc.php?id=196](http://www.savethechildren.es/ver_doc.php?id=196)

## 12.d. Información de cómo actuar ante un caso de ciberacoso escolar para padres

### ¿Qué es el ciberacoso escolar (*ciberbullying*)?

Es «el daño intencionado y repetido que provocan un grupo de menores a otro menor mediante el uso de medios digitales».

Esta breve definición, contempla las principales características del fenómeno:

- **Daño:** el menor sufre un hostigamiento que le afecta emocionalmente, pudiendo llegar a comprometer seriamente su día a día.
- **Intencionado y repetido:** el comportamiento del agresor es deliberado (no accidental) y refleja un patrón de comportamiento (no es un incidente aislado).
- **Medios digitales:** el acoso se realiza a través de computadoras, teléfonos, y otros dispositivos digitales, lo que lo diferencia del acoso tradicional.

### ¿Qué lo diferencia del acoso tradicional?

Debido al medio en el que se desenvuelve, el *ciberbullying* presenta unas características únicas que implican que el acoso sea más sencillo de llevar a cabo, además de tener un mayor impacto sobre la víctima.

Estas características son:

- **«Efecto desinhibidor en los comportamientos».** El supuesto anonimato de la red y, la dificultad para percibir el daño causado desde la distancia física que interpone Internet, propician que los acosadores actúen de manera impulsiva sin pensar en las consecuencias.
- **«Aumento del alcance de la victimización».** La conectividad permanente y el uso de

dispositivos móviles permite a los acosadores acceder a la víctima desde cualquier lugar y a cualquier hora. Además, los contenidos dañinos pueden tener una gran viralidad alcanzando grandes audiencias en poco tiempo.

Por estos motivos, el ciberacoso escolar puede tener consecuencias imprevisibles, escapando incluso al control de quienes acosan.

## ¿Cómo se realiza el *ciberbullying*?

Los métodos y medios más representativos actualmente incluyen:

- **Ataques directos:** insultos o amenazas enviadas directamente a la víctima a través de redes sociales y mensajería instantánea. Robo de contraseñas para el secuestro y cierre de perfiles en redes sociales y juegos en línea.
- **Publicaciones y ataques públicos:** rumores, mensajes hirientes, fotos o videos humillantes publicados en redes sociales, blogs, foros, o enviados a través de la mensajería instantánea y del correo electrónico. Y exclusión de grupos en línea para denigrar a la persona implicada.
- **Ciberacoso mediante terceros:** uso de otras personas y mecanismos para ejercer el ciberacoso. Suplantación de identidad y creación de perfiles falsos en redes sociales para enviar mensajes amenazantes o provocativos que exponen a la víctima a los comentarios de terceros. Denuncia malintencionada a través de los mecanismos de seguridad en redes sociales para conseguir el cierre su cuenta.

## ¿Cómo de común es?

Diversos estudios coinciden en indicar que un 5% de los menores españoles sufren ciberacoso escolar. También se constata una ligera tendencia al alza con la edad, siendo el rango de edad entre 15 y 16 años el más significativo. Además, se aprecian diferencias de género: se da un grado de incidencia mucho mayor entre las menores de 13 a 16 años que entre los chicos de la misma edad (12% frente a 2%).

## ¿Cómo detectarlo?

La aparición de alguno de los siguientes síntomas debería ser motivo de sospecha:

- **Cambios físicos y emocionales:**
  - frecuentes manifestaciones de dolencias (ej. dolores de cabeza o estómago)
  - alteraciones del estado de ánimo, principalmente de humor
  - momentos de tristeza y/o apatía e indiferencia
  - síntomas de ansiedad y/o estrés
  - signos inusuales de comportamiento agresivo
  
- **Cambios de conducta/sociales:**
  - en sus actividades de ocio habituales
  - en su relación con los adultos, en cuanto a frecuencia y dependencia de ellos
  - en la cantidad de comida y maneras de comer
  - en los hábitos de sueño (ej. pesadillas)
  - de improvisto deja de usar el ordenador y el teléfono
  - variaciones repentinas en los grupos de amigos, en ocasiones antagónicas
  - autolesiones, amenazas o intentos de suicidio
  
- **Cambios en el contexto académico:**
  - se ve involucrado en incidentes dentro de la escuela
  - se reduce su capacidad de concentración y de mantenimiento de la atención
  - altibajos en los tiempos de estudio y en el rendimiento escolar
  - pérdida de interés en la escuela
  - pérdida y/o deterioro de pertenencias físicas, lesiones físicas frecuentes sin explicación razonable

## ¿Cómo actuar si mi hijo es víctima de *ciberbullying*?

### *1. Escuche y dialogue.*

Pregunte a su hijo lo que está sucediendo, escúchele atentamente y ayúdele a expresar emociones y preocupaciones (use frases como «Cuéntame más sobre eso»). Para facilitar el diálogo muéstrese sereno y adopte una actitud de comprensión y atención, no es el momento de juzgarle. Si encuentra reticencias al diálogo -los adolescentes tienen su propia dinámica social que generalmente no incluye a sus padres- promueva que hable con amigos u otros adultos de confianza para que le ayuden a gestionar la situación.

### *2. Refuerce su autoestima y no le culpabilice.*

Asegúrese de que entienda la problemática asociada al ciberacoso y haga hincapié en que no está solo, que usted está allí para ayudarle a resolver la situación con la dignidad y el respeto que toda persona se merece. Si bien él puede haber cometido errores en ningún caso justifican lo que le está sucediendo. Sea positivo, reconozca su valentía por haber pedido ayuda y/o dejarse ayudar y hágale saber que lo superará.

### *3. Actúe, trace un plan.*

Actúe inmediatamente, no espere a que el acoso cese por sí solo porque el problema podría agravarse. Proponga una respuesta eficaz a la situación y cuente con la cooperación de su hijo para llevarla a cabo. Asegúrese de que el menor entienda cuáles son los siguientes pasos a realizar. El objetivo es que salga reforzado y se sienta parte de la solución.

### *4. Comunique la situación al colegio.*

La escuela es el principal lugar de relación del menor, por lo que es muy importante que sean conocedores de la situación. La mayoría de colegios están sensibilizados sobre el ciberacoso y muchos de ellos disponen de protocolos de actuación en sus planes de convivencia. Cuando hable con el colegio sobre la situación de su hijo trate de no sobrereaccionar, tenga presente que lo más importante es trabajar conjuntamente para resolver la situación - déjeles claro que usted está para ayudar y que confía en el colegio de la misma manera en que espera que ellos confíen en usted.

### 5. *Comunique lo ocurrido a su pediatra.*

Todo menor que ha sufrido ciberacoso debe ser valorado por su pediatra para tratar los síntomas que tiene, para prevenir que la situación empeore y para ayudarlo en los pasos a seguir.

### 6. *Aconséjele sobre cómo actuar ante el ciberacoso:*

**a. Mantener la información sensible en privado.** Hágale saber que cuanto más información sensible difunda -especialmente las imágenes comprometidas- más vulnerable será. Recuérdele que no se tiene control sobre lo que se publica a través de Internet y que alguien podría utilizarlo en el futuro para perjudicarlo.

**b. Cómo actuar ante un episodio de ciberacoso.** Por lo general se recomienda no responder a la provocación para romper la dinámica del acoso; los agresores simplemente tratan de llamar la atención para ganar status. Si ignorar al acosador no funciona se puede probar a comunicar la situación al agresor y decirle que pare: es necesario que el menor se sienta preparado para transmitir el mensaje de forma respetuosa y firme, no de manera enojada o agresiva.

**c. Cuándo solicitar ayuda.** Ayude a su hijo a comprender cuándo un comportamiento transgrede el límite. Si se siente amenazado física o emocionalmente, es hora de buscar ayuda.

**d. Animarle a hacer amigos.** Los acosadores no suelen dirigir sus ataques hacia los que perciben que están bien apoyados socialmente. Si la víctima tiene amigos que le muestran su apoyo, es probable que la intimidación cese.

**e. Bloquea al acosador y denuncia los contenidos abusivos.** La mayoría de servicios en la red permiten bloquear a los usuarios que se comportan de forma inapropiada (insultan, amenazan). De igual modo se pueden denunciar contenidos que resulten ofensivos.

**f. Guardar las evidencias.** Es recomendable guardar los mensajes, capturas de pantalla y otras evidencias del hostigamiento en caso de que el centro escolar o las autoridades las necesiten en un futuro.

**g. Fomentar la empatía.** Ayude a su hijo a comprender el impacto perjudicial del cibera-



coso sobre las víctimas, en el presente y en el futuro. Incentívalo a escuchar a las víctimas y a prestarles apoyo.

### *7. Busque la ayuda de expertos.*

Las siguientes entidades disponen de «Líneas de Ayuda» conformadas por abogados, psicólogos y expertos en seguridad infantil con la que sensibilizar, informar y mediar ante casos de ciberacoso:

- a. Fundación Alia2: [www.alia2.org](http://www.alia2.org)
- b. Fundación ANAR: [www.anar.org](http://www.anar.org)
- c. Padres 2.0 (ONG): <http://padres20.org>

### *8. En situaciones graves de ciberacoso puede notificarlo en:*

- a. Fiscal de Menores: [goo.gl/U9YZm6](http://goo.gl/U9YZm6)
- b. Policía: [www.policia.es/](http://www.policia.es/)
- c. Guardia Civil: [www.gdt.guardiacivil.es](http://www.gdt.guardiacivil.es)

### *9. Asegúrese que se siente cómodo solicitando su ayuda.*

Si el menor presiente que se meterá en problemas o que perderá algún privilegio (como el acceso a Internet o el teléfono móvil) al comunicarle algún incidente en el que se haya visto involucrado, será más reticente a solicitar su ayuda. Lo que puede provocar que intente resolverlo por sí mismo acrecentando el problema.

**Y recuerde, los padres demasiado ocupados no ayudan a poner freno al ciberacoso.**

## Recursos de interés

- Red.es - Guía de actuación contra el ciberacoso:  
<http://www.chaval.es/chavales/recursos/>
- Facebook - Centro prevención abuso para padres:  
<https://www.facebook.com/safety/groups/parents/>
- Save The Children - Consejos para padres y madres ante el acoso escolar:  
[http://www.savethechildren.es/ver\\_doc.php?id=194](http://www.savethechildren.es/ver_doc.php?id=194)
- Pantallas Amigas - Cyberbullying: <http://www.cyberbullying.com/cyberbullying/>
- COP - Cyberbullying: Prevenir y Actuar:  
<http://www.copmadrid.org/webcopm/recursos/CiberbullyingB.pdf>

## 12.e. Información de cómo actuar ante un caso de ciberacoso para menores (víctima)

### ¿Qué es el ciberacoso escolar (*cyberbullying*)?

Es una situación en la que un grupo de jóvenes acosa de forma intencionada y repetida a otro joven en las redes sociales, a través de la mensajería instantánea y/o mediante otros medios en Internet.

Para considerarlo *cyberbullying* ha de ser un comportamiento repetido en el tiempo, no un incidente aislado. Un único comentario sobre una foto en una red social, aunque sea malintencionado, no es *cyberbullying*.

El acoso puede afectar al joven emocionalmente, reduciendo su autoestima y limitando su capacidad para relacionarse con los demás y vivir su día a día.

## ¿Qué lo diferencia del acoso tradicional?

Al desarrollarse en Internet el *ciberbullying* presenta unas características únicas que hacen que sea más sencillo de llevar a cabo y que tenga un mayor impacto sobre el joven que lo sufre. Estas son:

- El supuesto anonimato de Internet favorece que los acosadores actúen de manera impulsiva sin pensar en las consecuencias.
- En ocasiones el afectado no sabe quién le esta ciberacosando.
- En Internet al no ver a la otra persona es difícil percibir el daño que se le está causando.
- El uso de teléfonos móviles permite a los acosadores acceder a la víctima desde cualquier lugar y a cualquier hora.
- Los contenidos dañinos pueden hacerse virales llegando a mucha gente en muy poco tiempo.

## ¿Cómo actuar si se está sufriendo *ciberbullying*?

### *1. Mantén la información sensible en privado.*

Cuanta más información sensible difundas sobre ti -especialmente las imágenes comprometidas- más vulnerable serás. Recuerda que no se tiene control sobre lo que se publica a través de Internet y que alguien podría utilizarlo en el futuro para perjudicarte.

### *2. Cómo actuar ante un episodio de ciberacoso.*

Por lo general se recomienda no responder a la provocación para romper la dinámica del acoso; los agresores simplemente tratan de llamar la atención para ganar status. Si ignorar al acosador no funciona puedes probar a comunicar la situación al agresor y decirle que pare: pero para ello es necesario que te sientas preparado para transmitir el mensaje de forma respetuosa y firme, no de manera enojada o agresiva.

### *3. Habla sobre ello.*

Al principio puede que pienses que puedes arreglártelas tu solo o que decírselo a alguien no solucionara nada, pero hablar sobre el problema te resultará de gran ayuda. No esperes a sentirte realmente mal, busca alguien en quien confíes y si este no parece entenderte prueba con otro.

### *4. Cuando solicitar ayuda.*

Cuando consideres que un comportamiento ha superado el límite -te sientes amenazado física o emocionalmente- es hora de buscar la ayuda de adultos.

### *5. Anímate a hacer nuevos amigos.*

Los acosadores no suelen dirigir sus ataques hacía los que perciben que están bien apoyados socialmente. Si tienes amigos que te muestran su apoyo, es probable que la intimidación cese.

### *6. Bloquea al acosador y denuncia los contenidos abusivos.*

La mayoría de servicios en la red (redes sociales, mensajería instantánea, foros, etc.) permiten bloquear a los usuarios que se comportan de forma inapropiada (insultan, amenazan). De igual modo se pueden denunciar contenidos que resulten ofensivos.

### *7. Guarda las evidencias.*

Es recomendable guardar los mensajes, capturas de pantalla y otras evidencias del acoso por si son necesarios en un futuro para denunciarlo ante tus padres, colegio o policía.

## **Recursos de interés**

- Facebook - Centro de seguridad para adolescentes:  
<https://www.facebook.com/safety/groups/teens/>
- Superkids - Yo controlo: <http://www.yocontrolo.es/>

- Save The Children - Consejos para niños y niñas ante el acoso escolar:  
[http://www.savethechildren.es/ver\\_doc.php?id=195](http://www.savethechildren.es/ver_doc.php?id=195)
- Pantallas Amigas - Seis recomendaciones para la prevención del Ciberbullying:  
<http://www.youtube.com/watch?list=PLUGAcyUkQe0r2vFsG-qsBQSuJ9z7KL8E5&v=zRjRWMwtXVs#t=20>
- Pantallas Amigas - Decálogo para una víctima del ciberbullying:  
[http://www.prevencionciberbullying.com/cyberbullying/decalogo-victima-ciberbullying.shtml#.VFOGfBZwk\\_8](http://www.prevencionciberbullying.com/cyberbullying/decalogo-victima-ciberbullying.shtml#.VFOGfBZwk_8)

## 12.f. Información de cómo actuar ante un caso de ciberacoso para menores (espectador)

### ¿Qué es el ciberacoso escolar (*ciberbullying*)?

Es una situación en la que un grupo de jóvenes acosa de forma intencionada y repetida a otro joven en las redes sociales, a través de la mensajería instantánea y/o mediante otros medios en Internet.

El acoso puede afectar al joven emocionalmente, reduciendo su autoestima y limitando su capacidad para relacionarse con los demás y vivir su día a día.

### ¿Qué lo diferencia del acoso tradicional?

Al desarrollarse en Internet el *ciberbullying* presenta unas características únicas que hacen que sea más sencillo de llevar a cabo y que tenga un mayor impacto sobre la víctima. Estas son:

- El supuesto anonimato de Internet favorece que los acosadores actúen de manera impulsiva sin pensar en las consecuencias.
- En ocasiones el afectado no sabe quién le está ciberacosando.

- En Internet al no ver a la otra persona es difícil percibir el daño que se le está causando.
- El uso de teléfonos móviles permite a los acosadores acceder a la víctima desde cualquier lugar y a cualquier hora.
- Los contenidos dañinos pueden hacerse virales llegando a mucha gente en muy poco tiempo.

## ¿Qué es ser un «espectador» del *ciberbullying*?

Un «espectador» es alguien que ve lo que está ocurriendo entre acosador y víctima, pero que no participa directamente en el acoso.

El papel de los «espectadores» es clave en el desenlace de la situación: pueden animar al acosador para que continúe con sus abusos; no implicarse en la acción, mirar para otro lado y, por lo tanto, consentirla; o ayudar a la víctima a salir de la situación.

## ¿Cómo pasar de «espectador» a luchar contra el *ciberbullying*?

### 1. Muestra tu rechazo.

Algunas personas realizan ciberacoso porque creen que la gente aprueba lo que están haciendo o porque piensan que les resulta gracioso. Criticar lo que está pasando, decir que no es divertido y que se trata de un abuso, puede ser suficiente para que el acosador pierda la motivación y deje de hacerlo.

### 2. Alguien tiene que ser el primero.

Si das un paso al frente es probable que veas que no estás solo. A la mayoría de la gente joven le desagrade el *ciberbullying*, solo están esperando a que alguien tome la iniciativa para apoyarle.

### 3. Tienes más poder del que crees.

Los jóvenes tenéis más probabilidades de convencer a los demás jóvenes para que detengan

el acoso que los propios maestros o adultos. La opinión de los compañeros de clase cuenta mucho.

#### **4. Denuncia los contenidos abusivos.**

La mayoría de servicios en la red (redes sociales, mensajería instantánea, etc.) permiten denunciar contenidos (fotografías, comentarios, incluso perfiles) que resulten ofensivos. Denuncia para construir una red más respetuosa.

#### **5. Rompe la cadena.**

Si te envían comentarios o imágenes humillantes sobre otra persona es el momento de ponerle freno. Si te sientes cómodo haciéndolo, responde diciendo que no te parece bien, que no quieres fomentarlo, y que animas a otras personas a hacer lo mismo.

#### **6. Ofrece tu ayuda.**

Si eres amigo de la persona afectada pregúntale por lo que está pasando y muéstrale tu apoyo. Hazle saber que no apruebas lo que le están haciendo y que no se lo merece. Aunque no seas su amigo también puedes hacerlo, seguro que te lo agradecerá. Si ves que la cosa se complica y va a más, busca la ayuda de un profesor.

**No seas un espectador y lucha activamente contra el *ciberbullying***

## 12.g. Información de cómo actuar ante un caso de ciberacoso para menores (acosador)

### ¿Qué es el ciberacoso escolar (*ciberbullying*)?

Es una situación en la que un grupo de jóvenes acosa de forma intencionada y repetida a otro joven en las redes sociales, a través de la mensajería instantánea y/o mediante otros medios en Internet.

Para considerarlo *ciberbullying* ha de ser un comportamiento repetido en el tiempo, no un incidente aislado. Un único comentario sobre una foto en una red social, aunque sea malintencionado, no es *ciberbullying*.

El acoso puede afectar al joven emocionalmente, reduciendo su autoestima y limitando su capacidad para relacionarse con los demás y vivir su día a día.

### ¿Qué lo diferencia del acoso tradicional?

Al desarrollarse en Internet el *ciberbullying* presenta unas características únicas que hacen que sea más sencillo de llevar a cabo y que tenga un mayor impacto sobre la víctima. Estas son:

- El supuesto anonimato de Internet favorece que los acosadores actúen de manera impulsiva sin pensar en las consecuencias.
- En ocasiones el afectado no sabe quién le está ciberacosando.
- En Internet al no ver a la otra persona es difícil percibir el daño que se le está causando.
- El uso de teléfonos móviles permite a los acosadores acceder a la víctima desde cualquier lugar y a cualquier hora.
- Los contenidos dañinos pueden hacerse virales llegando a mucha gente en muy poco tiempo.



## ¿Lo has realizado alguna vez?

Si has participado en la publicación de comentarios crueles o amenazantes, si has enviado fotografías humillantes, o si has contribuido a cualquier otra actividad con el fin de hacer daño a otro compañero (por ejemplo, crear perfiles falsos en redes sociales), entonces, has hecho *ciberbullying*.

## ¿Por qué se hace?

La gente realiza *ciberbullying* por muchos y diferentes motivos. En general porque les resulta gracioso y creen que no tiene importancia al tratarse de una simple broma. En ocasiones parte de un sentimiento de venganza ante un problema previo. Otras veces su origen se encuentra en la falta de autoestima del acosador, que trata de ocultarlo mostrando su fuerza para humillar a los demás. Sin descartar que también se utilice como mecanismo para manifestar su estatus social o buscar reconocimiento en el grupo.

## ¿Cómo puedo dejar de hacerlo?

### 1. Evita justificarte.

La gente busca excusas para justificar lo que está haciendo: «el otro empezó», «si se lo merece», «tan solo era un chiste». Trata de recordar que no hay justificación para ninguna clase de acoso. Nadie se lo merece y siempre resulta dañino.

### 2. Busca ayuda.

Dile a alguien de confianza que estás tratando de corregir algunos comportamientos, por ejemplo, ser menos agresivo en Internet. Pregúntale cómo puede ayudarte.

### 3. Limita el acceso a determinados sitios.

Si asocias algunos sitios web o aplicaciones con el *ciberbullying*, trata de evitarlos o al menos limita en lo que puedas su uso.

#### 4. Piensa antes de publicar.

Después de escribir algo, pero antes de enviarlo o publicarlo, relájate durante unos momentos y vuelve a leerlo. A continuación reflexiona sobre cómo se podría interpretar el mensaje: ¿Le molestará a alguien? ¿Me molestaría si se dijera eso sobre mí?

## 12.h. Recursos de interés

- Red.es - Guía de actuación contra el ciberacoso:  
<http://www.chaval.es/chavales/recursos/>
- Red.es - Guía SOS Educadores: Protocolo de intervención contra el ciberacoso escolar: <http://www.chaval.es/chavales/recursos/>
- Emici - Protocolo de actuación escolar ante el ciberbullying:  
<http://www.emici.net/prot/Protocolo%20Ciberbullying.html>
- COPM - Cyberbullying: Prevenir y Actuar:  
<http://www.copmadrid.org/webcopm/recursos/CiberbullyingB.pdf>
- Save The Children - Acoso escolar y ciberacoso: propuestas para la acción:  
[http://www.savethechildren.es/ver\\_doc.php?id=191&ref=acoso-escolar](http://www.savethechildren.es/ver_doc.php?id=191&ref=acoso-escolar)

# Capítulo 13

## Anexo II: Legislación relacionada

## Anexo II: Legislación relacionada

(Llaneza González, P)

### *Art. 24.2 de la Constitución Española de 1978:*

«Asimismo, todos tienen derecho al juez ordinario predeterminado por la Ley, a la defensa y asistencia de letrado, a ser informados de la acusación formulada contra ellos, a un proceso público sin dilaciones indebidas y con todas las garantías, a utilizar los medios de prueba pertinentes para su defensa, a no declarar contra sí mismos, a no confesarse culpables y a la presunción de inocencia. La Ley regulará los casos en que, por razón de parentesco o de secreto profesional, no se estará obligado a declarar sobre hechos presuntamente delictivos».

### *Artículo 5 de la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores:*

«1. Los menores serán responsables con arreglo a esta Ley cuando hayan cometido los hechos a los que se refiere el artículo 1 y no concurra en ellos ninguna de las causas de exención o extinción de la responsabilidad criminal previstas en el vigente Código Penal.

2. No obstante lo anterior, a los menores en quienes concurran las circunstancias previstas en los números 1, 2 y 3 del artículo 20 del vigente Código Penal les serán aplicables, en caso necesario, las medidas terapéuticas a las que se refiere el artículo 7.1, letras d) y e), de la presente Ley.

3. Las edades indicadas en el articulado de esta Ley se han de entender siempre referidas al momento de la comisión de los hechos, sin que el haberse rebasado las mismas antes del co-

mienzo del procedimiento o durante la tramitación del mismo tenga incidencia alguna sobre la competencia atribuida por esta misma Ley a los Jueces y Fiscales de Menores.»

## **Ciberbullying**

### *Artículo 197 del Código Penal*

1. El que, para descubrir los secretos o vulnerar la intimidad de otro, sin su consentimiento, se apodere de sus papeles, cartas, mensajes de correo electrónico o cualesquiera otros documentos o efectos personales o intercepte sus telecomunicaciones o utilice artificios técnicos de escucha, transmisión, grabación o reproducción del sonido o de la imagen, o de cualquier otra señal de comunicación, será castigado con las penas de prisión de uno a cuatro años y multa de doce a veinticuatro meses.

2. Las mismas penas se impondrán al que, sin estar autorizado, se apodere, utilice o modifique, en perjuicio de tercero, datos reservados de carácter personal o familiar de otro que se hallen registrados en ficheros o soportes informáticos, electrónicos o telemáticos, o en cualquier otro tipo de archivo o registro público o privado. Iguales penas se impondrán a quien, sin estar autorizado, acceda por cualquier medio a los mismos y a quien los altere o utilice en perjuicio del titular de los datos o de un tercero.

3. El que por cualquier medio o procedimiento y vulnerando las medidas de seguridad establecidas para impedirlo, acceda sin autorización a datos o programas informáticos contenidos en un sistema informático o en parte del mismo o se mantenga dentro del mismo en contra de la voluntad de quien tenga el legítimo derecho a excluirlo, será castigado con pena de prisión de seis meses a dos años.

Cuando de acuerdo con lo establecido en el artículo 31 bis una persona jurídica sea responsable de los delitos comprendidos en este artículo, se le impondrá la pena de multa de seis meses a dos años. Atendidas las reglas establecidas en el artículo 66 bis, los jueces y tribunales podrán asimismo imponer las penas recogidas en las letras b) a g) del apartado 7 del artículo 33.

4. Se impondrá la pena de prisión de dos a cinco años si se difunden, revelan o ceden a terceros los datos o hechos descubiertos o las imágenes captadas a que se refieren los números anteriores.

Será castigado con las penas de prisión de uno a tres años y multa de doce a veinticuatro meses, el que, con conocimiento de su origen ilícito y sin haber tomado parte en su descubrimiento, realizare la conducta descrita en el párrafo anterior.

5. Si los hechos descritos en los apartados 1 y 2 de este artículo se realizan por las personas encargadas o responsables de los ficheros, soportes informáticos, electrónicos o telemáticos, archivos o registros, se impondrá la pena de prisión de tres a cinco años, y si se difunden, ceden o revelan los datos reservados, se impondrá la pena en su mitad superior.

6. Igualmente, cuando los hechos descritos en los apartados anteriores afecten a datos de carácter personal que revelen la ideología, religión, creencias, salud, origen racial o vida sexual, o la víctima fuere un menor de edad o un incapaz, se impondrán las penas previstas en su mitad superior.

7. Si los hechos se realizan con fines lucrativos, se impondrán las penas respectivamente previstas en los apartados 1 al 4 de este artículo en su mitad superior. Si además afectan a datos de los mencionados en el apartado anterior, la pena a imponer será la de prisión de cuatro a siete años.

8. Si los hechos descritos en los apartados anteriores se cometiesen en el seno de una organización o grupo criminales, se aplicarán respectivamente las penas superiores en grado.

### *Artículo 185 del Código Penal*

El que ejecutare o hiciere ejecutar a otra persona actos de exhibición obscena ante menores de edad o incapaces, será castigado con la pena de prisión de seis meses a un año o multa de 12 a 24 meses.

### *Artículo 186 del Código Penal*

El que, por cualquier medio directo, vendiere, difundiere o exhibiere material pornográfico entre menores de edad o incapaces, será castigado con la pena de prisión de seis meses a un año o multa de 12 a 24 meses.

### *Artículo 208 del Código Penal*

Es injuria la acción o expresión que lesionan la dignidad de otra persona, menoscabando su fama o atentando contra su propia estimación.

Solamente serán constitutivas de delito las injurias que, por su naturaleza, efectos y circunstancias, sean tenidas en el concepto público por graves.

Las injurias que consistan en la imputación de hechos no se considerarán graves, salvo cuando se hayan llevado a cabo con conocimiento de su falsedad o temerario desprecio hacia la verdad.

### *Artículo 209 del Código Penal*

Las injurias graves hechas con publicidad se castigarán con la pena de multa de seis a catorce meses y, en otro caso, con la de tres a siete meses.

### *Artículo 264 del Código Penal*

2. El que por cualquier medio, sin estar autorizado y de manera grave obstaculizara o interrumpiera el funcionamiento de un sistema informático ajeno, introduciendo, transmitiendo, dañando, borrando, deteriorando, alterando, suprimiendo o haciendo inaccesibles datos informáticos, cuando el resultado producido fuera grave, será castigado, con la pena de prisión de seis meses a tres años.

## **Grooming**

### *Artículo 183 bis del Código Penal*

El que a través de Internet, del teléfono o de cualquier otra tecnología de la información y la comunicación contacte con un menor de trece años y proponga concertar un encuentro con el mismo a fin de cometer cualquiera de los delitos descritos en los artículos 178 a 183 y 189, siempre que tal propuesta se acompañe de actos materiales encaminados al acercamiento, será castigado con la pena de uno a tres años de prisión o multa de doce a veinticuatro meses, sin perjuicio de las penas correspondientes a los delitos en su caso cometidos. Las penas se impondrán en su mitad superior cuando el acercamiento se obtenga mediante coacción, intimidación o engaño.

