

Consecuencias e impacto del ciberacoso

Implications and Impact of Cyberbullying

GEMA ÁLVAREZ IDARRAGA

DOCTORA EN SOCIOLOGÍA. GRADO EN TRABAJO SOCIAL

TRABAJADORA SOCIAL EN EL AYTO. VILLAVICIOSA DE ODÓN

Resumen

El *cyberbullying* como fenómeno social ha sido objeto de análisis recientemente y aunque comparte algunas de las características de un acoso tradicional requiere de un análisis específico. A lo largo del artículo se analizan las repercusiones y consecuencias del *cyberbullying* en las víctimas que son especialmente graves y afectan de forma transversal al resto de espacios de socialización del joven y produciéndose un acoso psicológico continuado.

Palabras clave: acoso, *cyberbullying*, ciberacosado.

Abstract

Cyberbullying as a social phenomenon has started to be analysed quite recently. Although it shares some characteristics with traditional bullying, it requires a more specific analysis. Throughout this article the effects and consequences of cyberbullying are analysed, with a focus on those cases that are especially serious because they affect transversally all the other socialisation spaces of the youngster, thus producing a continuous psychological harassment.

Key words: harassment, cyberbullying, cyberbullying victim.

1. INTRODUCCIÓN

Educar en la igualdad y el respeto es educar contra la violencia.
B. Franklin.

En los últimos años, las nuevas tecnologías han generado importantes cambios en nuestra sociedad y se han instalado en muchos aspectos de nuestra vida cotidiana, afectando a nuestros patrones de comunicación, los modelos de uso del tiempo y las relaciones sociales.

Las nuevas tecnologías están provocando cambios profundos en la forma en que nos relacionamos con los demás; de este modo, la Red ejercería una especial atracción sobre los adolescentes al facilitar las necesidades de información, socialización y ocio de esta etapa evolutiva (Senado, 2014).

Estos cambios, en la sociedad, han sido tan profundos que los adolescentes se han desarrollado en un nuevo contexto social, dónde los jóvenes han nacido y crecido inmersos en las nuevas tecnologías, siendo, en muchos casos, una señal de identidad de la que es difícil privarles; esta afinidad que ha surgido entre los menores y las nuevas tecnologías ha sido ampliamente documentado y constituyen lo que se ha denominado nativos digitales (Premsky, 2001).

Las redes sociales han creado un nuevo modelo de relacionarse que ha cambiado el significado de los conceptos y ha marcado unas nuevas reglas del juego.

A lo largo del artículo, se analiza el fenómeno del *cyberbullying* como manifestación de violencia que se incluye bajo la rúbrica de acoso entre iguales y que toma una nueva forma y características específicas cuando se produce a través de las nuevas tecnologías como Internet o la telefonía móvil; por lo tanto, el acosador se ha adaptado a los tiempos dando lugar a un nuevo fenómeno denominado *cyberbullying*, el cual no es totalmente nuevo, sino que comparte muchas de las características del acoso tradicional, el *bullying*.

Dentro del fenómeno, nos centraremos en las consecuencias individuales para la víctima de ciberacoso tanto a corto como a largo plazo así como las consecuencias legales para el acosador.

2. EL CYBERBULLYING: EL ACOSO DIGITAL ENTRE IGUALES

El fenómeno recibe diferentes nombres para identificar la misma realidad desde *cyberbullying*, ciberacoso a acoso digital, pero todas ellas comparten la idea de ser un maltrato entre iguales a través del uso de las TIC.

Belsey (2005) fue uno de los primeros en analizar el fenómeno y lo define como «el uso de algunas tecnologías de la información y la comunicación como el correo electrónico, la mensajería instantánea, los sitios personales vejatorios y el comportamiento personal en línea difamatorio de un individuo o un grupo que deliberadamente y de forma repetitiva y hostil pretende dañar a otro».

Las consecuencias del *cyberbullying* son, especialmente, graves ya que es un fenómeno que afecta, de forma transversal, al resto de espacios de socialización del joven: familia, amigos, compañeros de clase, etc., no existiendo un lugar seguro en el que protegerse de este acoso psicológico continuado.

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

El *cyberbullying*, aunque con ligeras diferencias, sigue compartiendo las características de un acoso escolar tradicional: la agresividad de la conducta, el desequilibrio de poder entre el agresor y la víctima y la continuidad en el tiempo de la agresión. Por todo ello, se considera el *cyberbullying* como una nueva forma de *bullying* (Smith, 2006), pero con algunas características específicas, se destacan:

- Amplia audiencia: al colgar en la red cualquier foto o video con intención de dañar a otra persona, la audiencia es potencialmente mayor que ante cualquier agresión del *bullying* tradicional.
- Anonimato y sensación de impunidad: El acoso no es necesario que sea presencial, por lo que el agresor puede sentirse menos culpable o tener menos empatía por la víctima. El empleo de falsas identidades y la invisibilidad que aporta en muchas ocasiones la red favorece la propagación del fenómeno y la angustia de la víctima.

- En cualquier lugar y momento: Internet está abierto veinticuatro horas al día y la movilidad y conectividad de las nuevas tecnologías de la comunicación provoca que se traspase los límites temporales y físicos que antes se producían en la escuela.
- Imperecedero: La red tiene una gran memoria a largo plazo, siendo todos los contenidos digitales almacenados en los servidores y distintos dispositivos electrónicos. Las imágenes y videos se encuentran alojados de forma permanente y sólo son borrados a petición de la víctima o autoridad pertinente.
- Rapidez y comodidad: las nuevas tecnologías tienen una capacidad exponencial para propagar cualquier mensaje, reenviar un mensaje a una lista de contactos, grupos, etc. es rápido y sencillo.
- La fuerza física o el tamaño no afecta: A diferencia del acoso tradicional, la fuerza física ya no es necesario para acosar a sus víctimas.
- El acosador no marginal: en el acoso escolar, los acosadores suelen tener malas relaciones con los profesores y suelen tener mala imagen social por tener personalidad conflictiva, en cambio en el *cyberbullying* los agresores pueden tener una impecable imagen social.

3. CONSECUENCIAS DEL CIBERACOSO

3.1. En las víctimas

Existen pocas investigaciones que analicen el ciberacoso en sí mismo, y aún más escasos son los estudios que analizan los efectos sobre la víctima y sobre el agresor. Sin embargo, los efectos del *cyberbullying* tienden a guardar similitud con los del acoso tradicional.

Las consecuencias de la violencia entre iguales tienen efectos negativos para todos los implicados, no sólo para la víctima, que tendrán el daño más acusado, sino también para el agresor y los compañeros consentidores, todos aprenderán hábitos negativos que influirán en su bienestar psicosocial. Sin embargo, muchos investigadores indican que los efectos a largo plazo del *cyberbullying* son tan negativos e, incluso, peores que los asociados al acoso tradicional (Garaigordobil y Oñederra, 2010).

En la víctima, produce miedo y rechazo al contexto en el que sufre la violencia, pérdida de confianza en sí mismo y en los demás, así como problemas de rendimiento académico o social. Las víctimas suelen referir depresión, indefensión, ansiedad social, problemas de concentración, distanciamiento e incluso ideas de suicidio (Kowalski et al., 2010).

Los daños a largo plazo de ser víctima de maltrato entre iguales se derivan del carácter deliberado de la conducta de acoso, es el daño emocional y moral que experimentan las víctimas de *cyberbullying*; en comparación con el acoso tradicional el carácter público del *cyberbullying* aumenta el impacto negativo que sufren las víctimas en relación al acoso tradicional, ya que el daño que sufren es observado por innumerables personas que conocerán su humillación o han contribuido al mismo. Los daños psicológicos del acoso sufrido en la escuela pueden verse reflejados en la edad adulta y marcar el desarrollo de su personalidad.

Además las nuevas tecnologías y su fácil disponibilidad 24 horas al día, hace que las víctimas no tengan respiro y así el *cyberbullying* permite hostigar a sus víctimas incluso fuera de la escuela, recibiendo correo electrónico o amenazas a través del móvil, se produce un proceso de victimización continuo e inevitable (Slonje y Smith, 2008; Garaigordobil, 2011). Cuando se produce un acoso digital, los menores suelen evitar hablar con los adultos del acoso que están recibiendo, ya que, en ocasiones, se culpabilizan del mismo, por miedo a delatar a otro compañero, a las represalias o simplemente al rechazo, a que se le restrinja su uso de Internet o teléfono móvil; esta situación agrava su situación y hace el daño más profundo (Feinberg y Robey, 2009).

Los episodios de *cyberbullying* que llegan a la opinión pública, desgraciadamente, suelen ser los más graves, los que conducen al suicidio por parte de la víctima que siente que ya no hay más opciones; pero eso son los casos más dramáticos, en cambio hay cientos de casos de *cyberbullying* que, bajo el anonimato del agresor, no llegan a los educadores, ni a las familias, quedando el daño emocional en un plano más individual y privado para la víctima. Conviene destacar como, en algunos casos, las víctimas suelen convertirse en acosadores (Li, 2006).

Un 20% de las víctimas de *cyberbullying* informaron sobre pensamientos suicidas, estando todas las formas de *bullying* significativamente asociadas

con incrementos de ideación suicida y las víctimas de *cyberbullying* mostraron el doble de probabilidad de tener intentos de suicidio (Hinduja y Patchin, 2010).

En el caso de los ciberagresores las consecuencias que sufren son: mayor probabilidad de desconexión moral, falta de empatía, dificultades de acatamiento de normas, problemas de comportamiento agresivo, conductas delictivas, ingesta de alcohol y drogas, dependencia de las tecnologías y absentismo escolar (Garaigordobil, 2011); en definitiva, se identificaría con un estilo violento de interacción con los demás.

El porcentaje de agresores que afirmaron que la agresión no les afectaba fue casi del doble (46,4%) frente al (20%) de las víctimas, en cambio sí reconocían que sus víctimas tenían emociones negativas. Cuando el agresor es, simultáneamente, víctima reconoce más los efectos del ataque a otro que los que él o ella misma padece, una frialdad emocional que parece acompañar al agresor victimizado (Ortega, Elipe y Calmaestra, 2009).

En muchas ocasiones, el *cyberbullying* se considera un medio de venganza para afrontar la frustración, se crea un contexto digital donde «todo vale» y dónde los adolescentes no perciben que haya límites y reglas que no se puedan sobrepasar, todo ello potenciado por el anonimato que otorga la red, lo que crea un efecto devastador para las víctimas.

Los compañeros que participan o visualizan la agresión sin hacer nada también presentan consecuencias negativas, ya que sienten miedo a ser «el siguiente» y fomenta la falta de sensibilidad o solidaridad con otros compañeros.

Por otro lado, en el contexto institucional, la violencia entre iguales reduce la calidad de vida de las personas que lo sufren y dificulta el logro de la mayoría de objetivos de aprendizaje y transmisión de valores de los centros educativos. Así mismo, minan el clima escolar de las escuelas y afecta a los resultados académicos y sociales de los estudiantes (Manson, 2008; Ybarra y Michell, 2004).

Además de las consecuencias psicológicas para las víctimas en el resto de la sociedad, el maltrato entre iguales reproduce un modelo de organización social caracterizado por el dominio y la sumisión que representa la antítesis de los modelos democráticos de igualdad (Díaz- Aguado, 2006).

3.2. Consecuencias legales del ciberacoso: el ciberdelito

La propia evolución de Internet, marcada por la rapidez de expansión y caducidad de los contenidos, ha favorecido la autorregulación y muchos vacíos legales que las distintas legislaciones internacionales y nacionales han intentado poner remedio aunque no siempre lo han conseguido.

La existencia de una pluralidad de actores y enfoques normativos unidos a la naturaleza dinámica y global de Internet hace que cualquier plan de prevención e intervención a nivel nacional o internacional tenga que estar coordinado y basado en un análisis específico de cada país.

Actualmente, para poder hablar de las consecuencias legales para los agresores que realizan *cyberbullying*, tenemos, previamente, que analizar el marco normativo en que se basa el acoso en la red, el cual se basa en la combinación de principios de autorregulación y correulación en sus prácticas respetando regulaciones públicas y privadas, siendo esta fórmula de colaboración denominada «partenariados», dónde el Gobierno colabora en las negociaciones y compromisos planteados para que luego las empresas privadas adopten de forma voluntaria acuerdos de buenas prácticas (Senado, 2014). Un ejemplo de ello es el acuerdo de 2007 de la Comisión Europea dentro del Programa *Safer Children* y las principales operadoras europeas de telefonía y proveedores de contenidos para un uso más seguro de los teléfonos móviles por parte de niños y adolescentes. Posteriormente, en 2009, se acordaron los principios de la Unión Europea para unas redes sociales más seguras y en 2012, la Comisión Europea dentro de la estrategia europea a favor de Internet más adecuado para niños incorpora garantizar una serie de objetivos: estimular los contenidos en línea de calidad para jóvenes, intensificar la sensibilización y capacitación, crear un entorno en línea seguro para los niños y luchar contra los abusos sexuales y la explotación sexual de niños (Comisión Europea, 2012).

Nuestro Código Penal LO 1/2015 de 30 de marzo no contiene una regulación expresa al *cyberbullying*, aunque sí de otros riesgos que tienen los menores en su uso de la red como el *sexting* o la pornografía infantil. El nuevo artículo 183 penaliza el *grooming*, que es el acoso de adultos a través de las TIC hacia menores de 13 años para obtener fotografías o videos de contenido íntimo para conseguir un encuentro físico real y el artículo 197 castiga de forma específica aquellos supuestos en los que divulgan sin

consentimiento imágenes o grabaciones de tipo íntimo, siendo una forma de venganza habitual entre exparejas.

Pero, aunque no exista una regulación específica, esto no es un obstáculo para que existan consecuencias legales para dichos actos, ya que la jurisprudencia ha reconducido estas situaciones a otro tipo de delitos penales como: acoso, injurias, calumnias, etc.; todo ello para proteger intereses esenciales como la dignidad, intimidad, honor o libertad y dar respuesta a dichas situaciones (Miró Llinares, 2013).

A continuación, vamos a realizar un recorrido por las distintas referencias normativas que, de forma indirecta, tratan el fenómeno del *cyberbullying*.

En España, la ley 34/2002 de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico nos indica que se «impulsarán códigos de conducta voluntarios para que sean adoptados por corporaciones, asociaciones u organizaciones... teniendo especial atención en la protección de menores».

Algunas comunidades autónomas han realizado legislaciones concretas para evitar el vacío legal que, en algunas ocasiones, se amparan los agresores; en Andalucía, el Decreto 25/2007, de 6 de febrero, establece medidas para el fomento, la prevención de riesgos y mayor seguridad en el uso de Internet y las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) por parte de las personas menores de edad. Otro ejemplo lo encontramos en la Comunidad de Madrid con el Decreto 89/2014 de 24 de julio por el que se establece el currículo para Educación Primaria en cuyo artículo 5 nos indica la necesidad de los centros educativos de desarrollar competencias digitales para su alumnado y así aprendan a realizar un buen uso de las nuevas tecnologías en su vida diaria.

La Ley Orgánica 5/2000 de 12 de enero reguladora de la responsabilidad penal de los menores (LORPM), en su art. 1 nos indica que «se aplicará para exigir la responsabilidad de las personas mayores de catorce años y menores de dieciocho por la comisión de hechos tipificados como delitos o faltas en el Código Penal o las leyes penales especiales». Esta norma reduce la edad para que un sujeto sea considerado imputable y penalmente responsable.

Se podrá aplicar la LORPM a los mayores de dieciocho años y menores de veintiuno, prevista en el artículo 69 del Código Penal vigente, pudiendo ser acordada por el Juez, atendiendo a las circunstancias personales y al grado de

madurez del autor, y a la naturaleza y gravedad de los hechos. Estas personas reciben, a los efectos de esta Ley, la denominación genérica de jóvenes. Cuando el autor de los hechos mencionados en los artículos anteriores sea menor de catorce años, no se le exigirá responsabilidad con arreglo a la presente Ley, sino que se le aplicará lo dispuesto en las normas sobre protección de menores previstas en el Código Civil y demás disposiciones vigentes. El Ministerio Fiscal deberá remitir a la entidad pública de protección de menores testimonio de los particulares que considere precisos respecto al menor, a fin de valorar su situación, y dicha entidad habrá de promover las medidas de protección adecuadas a las circunstancias de aquel conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero.

Los fundamentos de todas las penas impuestas en la LORPM presenta una doble dimensión: por un lado sancionadora ya que considera al menor sujeto de derechos y obligaciones y educativa, ya que prima el superior interés del menor y la prevención especial de educación en el menor.

Las agresiones de *cyberbullying* tienen unas consecuencias jurídicas que pueden ser de diversa índole, dependiendo de diversos factores, pudiendo llegar un mismo acto a ser constitutivo de varios delitos al mismo tiempo.

Los posibles delitos más habituales que se pueden observar en un caso de ciberacoso (INTECO, 2009) son: amenazas, injurias, coacciones y calumnias.

Los delitos expresados anteriormente conforman todo el abanico de posibilidades, en algunos actos, pueden darse uno o varios de ellos, aunque lo normal es que se centre en la parte de amenazas.

Como en todo delito se puede solicitar a los tribunales y entidades competentes el resarcimiento de los daños y perjuicios que se hayan producido por la vía civil o como responsabilidad derivada del propio delito (INTECO, 2009).

3.3. Responsabilidad penal del menor agresor por *cyberbullying*

Muchos menores desconocen que a golpe de clic están cometiendo delitos tipificados en la ley. En otros casos, simplemente ignoran o minimizan las consecuencias de las agresiones o de sus burlas a través de la red

No existe impunidad en los ciber-delitos y la ley actúa tanto dentro como fuera de Internet. En muchas ocasiones los jóvenes desconocen que los deli-

tos cometidos pueden tener como consecuencia una responsabilidad civil y por consiguiente una sanción económica por los daños y perjuicios producidos a terceros. Ante los ciberdelitos, como nueva realidad no debemos plantearnos «culpabilizar» a la red por su uso ilícito, sino explicar para informar y educar sobre un uso adecuado a las nuevas generaciones.

A la hora de enfrentarnos al problema, nos encontramos con dos grandes retos (Flores Fernández, 2008):

- La barrera tecnológica que nos impide conocer muchos de los aspectos implicados en este tipo de sucesos. No somos capaces de comprenderlos e incluso desconocemos el significado de algunos términos.
- La dificultad para identificar y calificar nuevas situaciones en el de por sí complejo contexto legal, máxime si además tienen que ver con cuestiones respecto a las cuales siquiera hay criterios legales y judiciales claros. Los vacíos legales y las interpretaciones dispares están más presentes que nunca

A esta ignorancia se unen, por un lado, aspectos propios de la edad como la inexperiencia, la impulsividad, la búsqueda de sensaciones, la falta de percepción del riesgo y, por otro, características cada vez más frecuentes, por desgracia, en chicos y chicas como la necesidad de gratificación inmediata, la justificación del medio por el fin, la incapacidad de responsabilizarse de sus propios actos, el egocentrismo y la falta de consideración generalizada hacia los demás y las reglas de convivencia.

Ante una situación de acoso, se deben seguir una serie de pautas para poder enfrentarnos a dicha situación, entre las que se destacan:

- Asegurarse de que el correo con insultos o amenazas no es una broma pesada de algún conocido.
- No contestar a ningún correo que sea amenazante o contenga insultos.
- Si no se trata de una broma, los menores deben tener claro que han de comunicárselo inmediatamente a sus padres.
- Se ha de enseñar a los menores desde la familia, educadores y sociedad en general que tienen derecho a que todo el mundo respete su

libertad sexual, y esto implica que tienen derecho a no sufrir acoso de este tipo, ni en la calle, ni en clase, ni en un chat.

- Hablar con la persona que le hace sentir mal, recordarle que lo que está haciendo puede ser constitutivo de delito y que estamos dispuestos a denunciarlo.
- Si la persona insiste debemos intentar solucionar el problema pidiendo ayuda fuera de la familia.

Pero, si después de todo ello, persiste el ciberacoso, se han de tomar medidas más contundentes, como denunciar la situación ante la Policía Nacional, la Guardia Civil o Líneas de Denuncia anónimas en función del tipo de acoso que se esté produciendo.

Las familias deben solicitar asesoramiento legal cuando tengan la creencia o pruebas de que su hijo está siendo objeto de *bullying*. Pueden interponer procedimiento judicial contra aquellas posibles entidades responsables. Un aspecto fundamental será la aportación al procedimiento de todos los informes médicos y psicológicos que puedan justificar el daño recibido por el agresor. Si los daños han sido graves puede interponer denuncia policial o ir directamente a la interposición de un procedimiento judicial ante los tribunales de la ciudad.

Los padres, tutores o guardadores de los menores de dieciocho años responden solidariamente, junto al menor, de los delitos cometidos por éste, por lo que estamos hablando de menores y mayores de catorce años hasta los dieciocho años. Además no debemos olvidar otro actor a tener en cuenta: los responsables de la comunidad educativa, que tienen la responsabilidad del cuidado de los alumnos dentro del centro en horario escolar, localización en dónde habitualmente se dan muchos episodios de acoso y ciberacoso. La protección del menor incluye todos los aspectos de su bienestar: físico, psíquico y social y el centro y su profesorado si son conocedores de situaciones de *bullying* o *cyberbullying* han de iniciar el protocolo de actuación.

Como ya se ha indicado, el *cyberbullying* no deja de ser una forma de acoso escolar, por lo tanto, en muchas ocasiones, además del acoso a través de las nuevas tecnologías se realiza, a su vez, en las aulas de los centros educativos. En el abordaje del acoso escolar el papel principal y las máximas preocupaciones deben centrarse en la víctima, que a su condición de menor (compar-

tida con el agresor) anuda la de sujeto pasivo del delito. Respecto a la protección de las víctimas y el reforzamiento de las medidas cautelares guarda cierta relación con los delitos de violencia doméstica: en efecto, la denuncia por un hecho violento entre iguales en un centro escolar es algo más que la simple transmisión de una denuncia (Teruel, 2007).

El menor víctima de acoso puede padecer con la iniciación de la investigación penal un recrudecimiento del sufrimiento infligido por el agresor, por lo que debe verse amparado por una respuesta rápida que le tutele con eficacia de posibles venganzas. De ahí, la importancia de tomar rápidamente medidas cautelares

La respuesta al acoso escolar desde la jurisdicción de menores debe oscilar sobre tres ejes: protección de la víctima con cesación inmediata del acoso, respuesta educativa-sancionadora al agresor, modulada según sus circunstancias psico-socio familiares y según la entidad de los hechos cometidos y, en su caso, reparación de daños y perjuicios. Además, el Fiscal podrá dictar medidas cautelares en protección de la víctima.

4. RETOS Y PROPUESTAS DE INTERVENCIÓN

El fenómeno del acoso en las escuelas, sin ser la única forma de violencia escolar, sí es uno de los aspectos que más puede influir en el desarrollo psicosocial de un menor. Dar importancia al hecho no debe generar alarma social ya que aunque es un problema real, afortunadamente no se presentan demasiados casos (Ortega Ruiz, 2006).

El uso de las nuevas tecnologías tiene más elementos positivos que negativos para el bienestar de los menores, pero más allá de las disposiciones legales de protección frente al acoso tradicional y ciberacoso, en muchos centros educativos se están desarrollando programas de prevención e intervención que ayuden a erradicar dichas situaciones de violencia y maltrato.

Paralelamente a las investigaciones, los medios de comunicación han otorgado más visibilidad al fenómeno y una toma de conciencia por parte de las administraciones educativas, de la necesidad de afrontar estos problemas con proyectos de intervención adecuados, la mayoría basados en modelos de fomento de la convivencia dentro del centro educativo; concepto que abarca

distintos aspectos ya que implica: aprender a conocerse a uno mismo y a valorarse, comprender a otras personas que nos rodean y a saber relacionarse con los demás (Ortega y Mora-Merchán, 2005; Ortega et al., 2009).

Los niños y adolescentes están más acostumbrados al mundo digital que los adultos que les rodean, por lo que existe una importante brecha digital, si bien la mayoría de los conocimientos son adquiridos de forma autodidacta, incluidas las cuestiones relacionadas con la seguridad de sus datos personales: su fuente de información para documentarse suelen ser otros iguales o internet. Al menos el 40% de los menores de 11 a 14 años tiene inquietud en materia de privacidad de datos y ha buscado información sobre cómo proteger sus datos personales (Protégeles, 2014).

Es especialmente peligroso para los jóvenes respecto a su identidad digital, la falta de responsabilidad y control ante la información personal que se pone en la red, quizá derivado de un exceso de confianza o del desconocimiento de los riesgos que puede suponer compartir información personal e íntima en Internet.

Debido al solapamiento que, en muchas ocasiones, se produce entre el acoso tradicional y el *cyberbullying*, es lógico pensar que la estrategia para reducir el acoso digital es la intervención en la eliminación de las formas de abuso de poder (Avilés, 2013) y que las actuaciones no se limiten sólo a una franja de edad o a un curso, sino a toda la comunidad educativa, incluyendo a todo el alumnado, docentes y familias.

Dedicamos este apartado a la revisión de las principales líneas de intervención tanto a nivel nacional como internacional contra el *cyberbullying*, así como los distintos estudios que analizan las características del fenómeno. Los distintos estudios han tenido, en muchas ocasiones, su punto de origen, en una situación de alarma social provocada por incidentes graves que han llegado a la opinión pública y que ha provocado reacciones inmediatas, en muchas ocasiones, desproporcionadas o desiguales.

Dentro de los programas de prevención de maltrato entre iguales, debemos destacar una serie de conceptos que se abordarán en todos los Planes *Antibullying* y *Cyberbullying* (Serrate, 2006):

- a) Prevención primaria: englobaría las acciones o procedimientos que pretenden intervenir con acciones o metodologías concretas para que la

conducta nunca llegue a producirse. Se aplica a toda la población bajo programas de prevención heterogéneos y flexibles adaptados a las circunstancias de la población.

- b) Prevención secundaria: intenta detectar factores de riesgo para que las conductas no se produzcan y, si se producen, que duren lo menos posible. Los alumnos reciben información y se trabaja sobre la importancia del clima escolar y sobre casos específicos. Son acciones diseñadas para alumnos individuales que presentan los primeros síntomas de acoso previniendo la agravación de los mismos, a través de cursos de reafirmación personal, habilidades sociales, solución de problemas, etc.
- c) Prevención terciaria: actúa sobre casos que ya se han producido intentando minimizar las consecuencias sobre la víctima e intentando corregir las conductas violentas ya originadas. Este nivel sería el adecuado para adolescentes que tienen problemas graves conductuales, para realizar las modificaciones oportunas que faciliten el tratamiento del problema.

Dentro de los programas de prevención, se destaca el modelo ecológico/holístico, busca una perspectiva global, analizando el contexto social y educativo donde se producen los distintos episodios de violencia, es el denominado «Whole Policy» (política global escolar), donde se articulan los diferentes contextos que influyen directa o indirectamente en el proceso del acoso o ciberacoso.

El informe Vettenburg (1999), del Consejo de Europa aconsejaba la intervención desde esta vertiente preventiva, dicho enfoque no impide que se tenga que intervenir directamente ante una situación de acoso, pero permite abordar, de forma global, un problema de gran complejidad (Ortega Ruiz, 2006).

Cuando se empezaron a realizar investigaciones relacionadas con el acoso escolar en España, bajo la inspiración de estudios escandinavos y anglosajones (Olweus, 2006), se aplicaron las recomendaciones europeas de uso de modelos ecológicos para la prevención de las situaciones de acoso entre menores y, posteriormente, mostraron, también, su eficacia con los programas de lucha contra el *cyberbullying*; de esta forma, se favorece la convivencia y la democracia en las aulas como forma más eficaz de intervención.

Dentro de los programas ecológicos se destaca el Programa Olweus de Prevención contra el acoso (*Bullying Prevention Program*), que se ha desarrollado y evaluado desde hace más de veinte años con resultados muy positivos por ser un programa de intervención bastante completo. Este modelo, posteriormente, se ha exportado a otros países como EE.UU. y muchas de sus ideas se han implementado en programas españoles como el programa SAVE o ANDAVE.

El programa tiene por objetivos reducir lo máximo posible la conflictividad dentro y fuera del ámbito escolar entre agresores y víctimas tanto en acciones de acoso directo como indirecto. Se articula en tono a principios básicos basados en medidas que se aplican en la escuela, familia, individualmente, así como las relaciones y límites que existen entre estas esferas.

Para llevarlo a cabo, es necesario que se den dos condiciones previas, que el alumnado y las familias tengan conciencia de la complejidad y magnitud del problema del acoso entre menores y la implicación de los adultos para promover cambios (Olweus, 2006). A partir de estas condiciones previas, el programa se articula en medidas para aplicar en el contexto escolar, en el aula y de manera individual.

Las medidas que se realizan en la escuela, estarán destinadas a desarrollar actitudes y condiciones para reducir la violencia. Se puede analizar la magnitud de la situación aplicando el cuestionario sobre agresores y víctimas «Bully/Victim Questionnaire» y, posteriormente, realizar charlas entre docentes, padres y alumnos seleccionados para debatir sobre la forma de afrontar el problema y tomar acuerdos sobre ciertas iniciativas. En el caso del *cyberbullying*, existen menos instrumentos a la hora de evaluar la magnitud del fenómeno, se destacan: el Cuestionario *cyberbullying* (Ortega, Calmaestra y Mora-Merchán, 2007), el cual explora el uso de teléfonos y de internet en relación al acoso y el *Cibullquest* (Avilés, 2010), formado por tres modelos destinados al alumnado, profesorado y familias; se analizan el uso de móviles e Internet para situaciones de acoso digital.

Además, en su programa, Dan Olweus propone la necesidad de garantizar la presencia de profesores en las zonas comunes de esparcimiento y descanso del alumnado para una intervención rápida y eficaz ante actos de intimidación. Estas reuniones son necesarias para informar y tomar una actitud común entre padres, docentes y alumnado en contra del acoso y la intimidación en la escuela.

Según el programa de Dan Olweus, las medidas que se deben aplicar en el aula comienzan por una serie de normas sencillas consensuadas entre alumnos y profesores para hacerles de esta forma más responsables de que se cumplan. Se hace especial énfasis en el sistema de refuerzos positivos, elogios y de sanciones que han de ser coherentes y sin necesidad de ser hostiles, así como en la necesidad de crear foros de participación donde profesores y alumnos participen, expongan la naturaleza de las agresiones producidas, se fomenten un buen clima entre los alumnos realizando actividades cooperativas positivas para ellos, sin olvidar reuniones de coordinación con padres y madres para fomentar su participación en el programa.

Las medidas individuales que propone el programa son entrevistas en profundidad tanto con el agresor como con la víctima, con el objetivo de cesar de inmediato las agresiones, así como garantizar a las víctimas una protección efectiva frente al hostigamiento. Además, se destaca que, para mejorar la efectividad del programa, es necesario entrevistas con padres y madres del agresor y de la víctima para informarles de la situación y pedirles colaboración para promover cambios (Olweus, 2006).

En dichas entrevistas, se favorece el aspecto narrativo y la libertad de expresión de la persona entrevistada. El entrevistador se orienta con un guión, que, también, ayuda como guía de estructura. Así, todos los aspectos relevantes están cubiertos y permiten una comparación con otras entrevistas y logrando respuestas en todos los aspectos importantes (Val Cid y Gutiérrez Brito, 2005).

Hemos expuesto uno de los programas *antibullying* que más repercusión ha tenido nacional e internacionalmente en los últimos años y que ha servido de modelo para numerosos programas posteriores.

A continuación, se indican algunas de las premisas más destacadas que supone la planificación de un proyecto *Antibullying* o *Cyberbullying*, para que las actuaciones sean eficaces, entre ellas: facilitar pautas y criterios que mejoren la convivencia del alumnado, de esta forma las actuaciones que se enmarcan dentro del proyecto tratarán de identificar las causas o indicadores de riesgo, prevenirlos y/o eliminarlos a través de la intervención en la raíz del problema. Además, para que se puedan conseguir los objetivos del proyecto, se debe contar con la comunidad educativa y sus acciones no deben ir sólo dirigidas a mejorar el clima escolar sino también a luchar contra conductas de

acoso o ciberacoso (Avilés, 2013). Por otro lado, no debemos olvidar que la educación moral es importante potenciarla al trabajar con menores, ya que se encuentra en las raíces de la mayoría de los episodios violentos.

Todas las acciones deben buscar el equilibrio entre la mejora de la convivencia escolar y las habilidades sociales y otras que erradiquen las situaciones de violencia y maltrato, de esta forma ante una situación de maltrato entre menores las consecuencias, en la práctica, deben ir dirigidas a buscar la justicia restaurativa en sus relaciones interpersonales por encima de planteamientos punitivos (Ortega Ruiz, 2006; Avilés, 2013). Por tanto, la mejor forma de prevenir la violencia es favorecer la convivencia, por ello, las instituciones educativas de los distintos ámbitos territoriales elaboran planes de convivencia y protocolos de actuación para poder afrontar dichas situaciones, también, los planes elaboran materiales y recursos didácticos para que todos los agentes implicados sepan afrontar las distintas situaciones de acoso. La tabla 3 resume las diferentes direcciones web, sobre los principales planes de convivencia clasificados por Comunidades Autónomas y diferentes recursos de interés sobre protocolos, herramientas y recursos.

5. CONCLUSIONES

A lo largo del artículo, se buscaba analizar el fenómeno del *cyberbullying* en relación a las consecuencias e impacto que provoca tanto en las víctimas como en sus agresores.

Los efectos del *cyberbullying* para las víctimas son graves y el impacto en sus vidas requiere, en muchas ocasiones, el apoyo de profesionales que faciliten la superación del trauma provocado. Ante este escenario, los investigadores en la materia abogan por la prevención como mejor herramienta para contrarrestar este fenómeno que aumenta cada año.

Los datos nos indican que los menores y adolescentes se inician de forma precoz en el manejo de las TIC, en muchas ocasiones de forma autodidacta, de forma inmadura y sin valorar las consecuencias de sus actos. Ante la realidad creciente de casos de *cyberbullying*, no se puede mirar hacia otro lado ni apelar al miedo a la red, se hace necesario desarrollar una ciudadanía digital asentada en principios básicos y valores éticos de comportamiento. Debemos tener en cuenta que los programas de prevención de la violencia basados en

charlas aisladas a los profesionales o a los alumnos no están dando los resultados esperados y no son suficientes. En cambio, pensamos que las autoridades competentes deberían elaborar planes nacionales o autonómicos que fomenten la investigación y la implementación de estrategias que de forma integral abarquen a todos los actores implicados: víctimas, agresores, familia, profesores, etc. siguiendo los buenos resultados de experiencias y modelos de actuación de otros países como Noruega.

Creemos acertadas las experiencias nacionales, que fomentan una ciber-conducta saludable, como son: «ConRed» y «alumnos ayudantes en TIC», pero son escasas y, actualmente, no tienen la implantación suficiente en los distintos centros educativos. Sería deseable diseñar unidades didácticas más prolongadas de varias sesiones que traten sobre *cyberbullying* y buenas prácticas en la red pudiendo ser un programa de sensibilización que anualmente se realice en todos los centros educativos.

Por todo ello, es importante que se apueste por la formación del profesorado y de los diversos profesionales que intervienen en casos de *cyberbullying*, para que se pueda detectar de forma eficaz los casos que se produzcan e intervenir en los mismos de forma rápida y conciliadora.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Avilés, J. M. (2013). Bullying y Cyberbullying: apuntes para la elaboración de un proyecto antibullying. *Revista Digital Convives*, 4-16.
- Belsey, B. (2005). *Cyberbullying: An emerging Threat to the always on generation*. Recuperado de <http://cyberbullying.ca> [Consulta: 26/12/2014].
- Feinberg, T., y Robey, N. (2009). Cyberbullying: intervention and prevention strategies. *National Association of School Psychologists*, 38, 1-5.
- Garaigordobil, M. (2011). Prevalencia y consecuencias del *cyberbullying*: una revisión. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 11, 233-254.
- Garaigordobil, M. y Oñederra, J. A. (2010). *La violencia entre iguales: Revisión teórica y estrategias de intervención*. Madrid: Pirámide.
- Hinduja, S., y Patchin, J.W. (2010). Bullying, Cyberbullying, and Suicide. *Archives of Suicide Research*, 14(3), 206-221. doi: 10.1080/13811118.2010.494133
- INTECO. (2009). *Estudio sobre hábitos seguros en el uso de las TIC por niños y adolescentes y e-confianza de sus padres*. Recuperado de <https://goo.gl/Hqixxa> [Consulta: 01/02/2017].

- INTECO. (2009). *Guía legal sobre Cyberbullying y Grooming*. Recuperado de <https://goo.gl/yagMLx> [Consulta: 01/02/2017].
- Kowalski, R., Limber, S., y Agatston, P. (2010). *Cyberbullying: El acoso escolar en la era digital*. Desclée De Brouwer.
- Li, Q. (2006). Cyberbullying in schools: A research of gender differences. *School Psychology International*, 27, 157-170.
- Olweus, D. (2006). *Conductas de acoso y amenaza entre escolares*. Madrid: Morata.
- Ortega Ruiz, R. (2006). La convivencia: un modelo de prevención de la violencia. En A. Moreno González, M. P. Soler Villalobos (coords.), *La convivencia en las aulas: problemas y soluciones* (pp. 29-48). Recuperado de <https://goo.gl/Dkvdei> [Consulta: 01/02/2017].
- Ortega, R., Elipe, P., y Calmaestra, J. (2009). Emociones de agresores y víctimas de cyberbullying: un estudio preliminar en estudiantes de secundaria. *Ansiedad y Estrés*, 15, 151-165.
- Premsky, M. (2001). Digital natives, Digital Immigrants Part 1. *On the Horizon*, 9(5). doi: 10.1108/10748120110424816
- Senado. (3 de octubre de 2014). *Ponencia conjunta de estudio sobre los riesgos derivados del uso de la Red por parte de los menores, constituida en el seno de la Comisión conjunta de las Comisiones de Interior, de Educación y Deporte, y de Industria, Energía y Turismo*. Recuperado de <https://goo.gl/wEMqXX> [Consulta: 30/04/2017].
- Serrate Mayoral, R. (2007). *Bullying Acoso Escolar. Guía para entender y prevenir el fenómeno de la violencia en las aulas*. Madrid: Laberinto.
- Teruel Romero, J. (2007). *Estrategias para prevenir el bullying en las aulas*. Madrid: Pirámide.
- Val Cid, C. del, y Gutiérrez, J. (2005). *Prácticas para la comprensión de la realidad social*. Madrid: McGraw-Hill.

CITA DE ESTE ARTÍCULO (APA, 6ª ED.):

Álvarez Idarraga, G. (2018). Consecuencias e impacto del ciberacoso. *Educación y Futuro: Revista de investigación aplicada y experiencias educativas*, 38, 109-127.