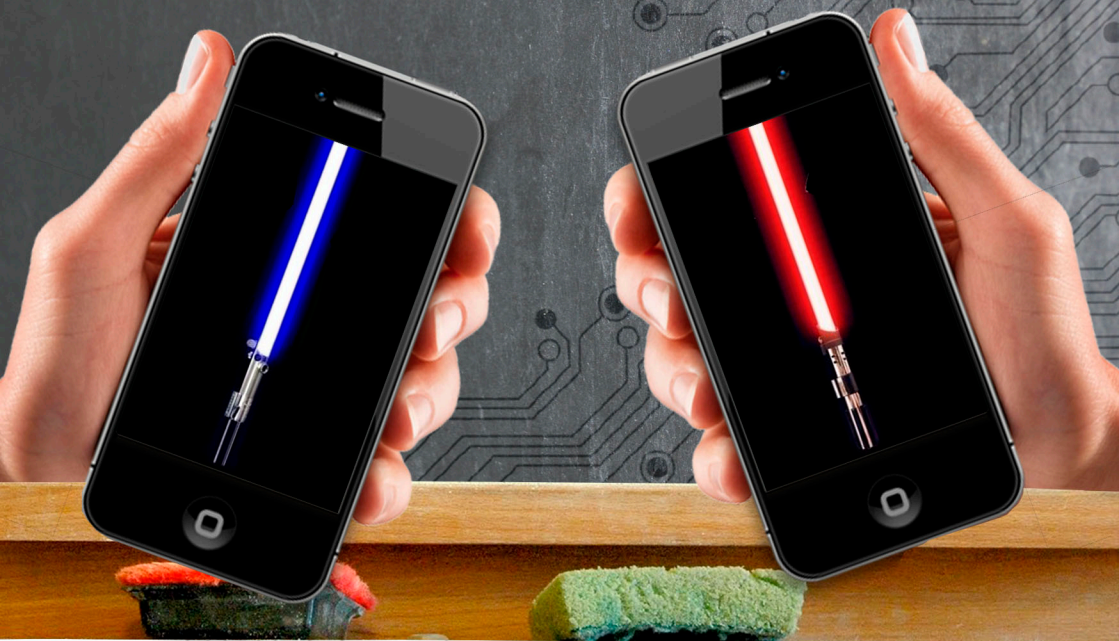


Intervención Social con menores y TICs

Un modelo integral para la prevención de riesgos



Adrián Aguayo Llanos

 @adripain

Pedernal, Educación y Tecnología

www.pedernal.com


Pedernal

Intervención Social con menores y TICs. Un modelo integral para la prevención de riesgos



Pedernal, Educación y Tecnología

www.pedernal.org

Autor: Adrian Aguayo Llanos

[@adripain](https://twitter.com/adripain)



Intervención Social con menores y TICs. Un modelo integral para la prevención de riesgos by Adrián Aguayo Llanos is licensed under a Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional License.

INDICE

INTRODUCCIÓN	4
Breve justificación del tema	4
Contextualización actual	10
Nuevas formas de relación y construcción de la identidad	10
Nuevos soportes tecnológicos para la interacción.....	11
“Categorizando” a los más jóvenes	15
La importancia del contexto de socialización por encima de las TICs.....	19
PROTAGONISMO DE LAS TICs POR PARTE DE L@S MENORES.....	25
Las TICs, un campo protagonizado por l@s menores y la necesidad de un nuevo enfoque educativo.....	25
Derivando la responsabilidad educativa por parte de los adultos: Rompiendo mitos sobre el ámbito digital y los menores.....	31
RIESGOS DERIVADOS DE UN MAL USO DE LAS TIC ..	38
La Infoxicación	38
Los contenidos nocivos	39
Las tecnoadicciones o nomofobia	40
Ciberacoso o cyberbullying.....	44
Grooming.....	52
Los atentados contra la privacidad	53
Sexting.....	55
Anonimato e identidad	58
UN MODELO DE INTERVENCIÓN SOCIAL INTEGRAL BASADO EN LA PREVENCIÓN DE RIESGOS.....	61
El Modelo Ecológico-Sistémico y la Teoría de la Complejidad como marco para una intervención integral.....	61
El Papel del Trabajo Social y la Intervención Social.....	63
El papel del ámbito escolar	65
El papel de las familias.....	72

UN MODELO BASADO EN LA CONVIVENCIA	
POSITIVA.....	77
Una mirada en positivo.....	77
La convivencia positiva como marco para la prevención.	
Enfoque proactivo vs reactivo	79
Pautas y consejos para la prevención desde un enfoque	
educativo.....	85
Medidas de tipo informático	90
Algunos portales online.....	92
BIBLIOGRAFÍA	94

INTRODUCCIÓN

Breve justificación del tema

La rápida implantación de las Tecnologías de Información y la Comunicación (TICs) en todas las esferas de la sociedad, no ha permitido que las familias y educadores/as podamos acompañar a l@s menores en un uso crítico y responsable de las mismas. Sin embargo, en parte, es posible que también nos hayamos desentendido de nuestra responsabilidad educativa.

La frecuencia de actualización y el ritmo vertiginoso con el que evolucionan las TICs, nos generan estrés, frustración y miedo. El resultado es una **actitud de no intervención y abstención educativa** en este ámbito que se traduce en comentarios como: *“no podemos hacer nada porque los chicos/as saben más que nosotros/as”*. Sin embargo, **nuestra responsabilidad educativa no debe capacitar tecnológicamente a l@s menores, sino corresponsabilizarles en una correcta escala de valores**. Además, demostraremos cómo afirmaciones como la anterior no son del todo ciertas, l@s menores sólo dominan un cierto uso de las NTIC y algunas herramientas concretas, pero les falta una visión amplia y compleja y desconocen una gran cantidad de herramientas, posibilidades y usos.

No podemos pensar que las TICs han traído un panorama repleto de riesgos inherentes a la propia tecnología. Aun sabiendo que la tecnología no es neutra, su uso y evolución sí depende fundamentalmente del uso que le demos y de nuestra capacidad de apropiación. **Las TICs, como herramientas que son, en muchas ocasiones cumplen un papel reproductor y reforzador de los valores dominantes**. Unos valores en los que actualmente predominan la competencia y el individualismo, con una violencia presente que no solo no es cuestionada sino que a veces se premia.

Sin embargo, para l@s menores, tecnologías como los móviles o las Redes Sociales Online (en adelante Redes Sociales) no sólo no entrañan riesgos, sino que resultan de un enorme atractivo. Suponen un espacio del cual son protagonistas, donde se relacionan con otros semejantes, usan su propio lenguaje y donde caben sus gustos e intereses. Según un estudio de CCS propiedad de Carat, el 70% de los menores se siente perdido sin su teléfono móvil y el 76% lo consideran una parte esencial de su vida social¹.

A partir de esa motivación, la única propuesta capaz de mejorar el uso de las TICs por parte de l@s menores, es combinar medidas de prevención, con un proceso educativo donde estén implicados todos los agentes relacionados con el menor y donde éste juegue un papel protagonista. **El objetivo es educar en un uso crítico y responsable de las herramientas tecnológicas.** De esta forma, tengo la convicción que no sólo no serán herramientas para la reproducción social, sino que se convertirán en recursos para la transformación.

Sin embargo, ya llevamos algunos años realizando protocolos de actuación, cambios legislativos, medidas de carácter punitivo... todas ellas con un marcado carácter *reactivo* (Uruñuela, P. 2016), es decir, se actúa después de que el problema haya generado consecuencias negativas. Si bien es cierto que también se disponen de Planes de Prevención en muchas instituciones y centros educativos, es habitual que tras su elaboración éstos no se implementen y sólo se actúa una vez surgido el problema. Además, a menudo, estos planes no han sido elaborados de

¹ Europa press, 29 de marzo de 2016. “El 70% de los menores se siente perdido sin su teléfono móvil, según un estudio de CCS”. Europa press social. Consulta 28/06/2016: <http://www.europapress.es/epsocial/noticia-70-menores-siente-perdido-telefono-movil-estudio-ccs-20160329144851.html>

forma participada ni han tenido en cuenta a los propios menores ni a las familias.

El modelo de intervención reactivo es un modelo individualizado y con una incidencia puntual. Sin embargo, **los problemas derivados de un mal uso de las TICs tratan de algo generalizado y estructural**. Este modelo reactivo se está demostrando ineficaz, va por detrás de los acontecimientos. La Línea de Atención sobre Cyberbullying atendió en 2012 a 343 menores que denunciaron casos de acoso a través de Internet, mientras que en 2007 los casos denunciados fueron 227. Supone una subida del 151%².

Esta tendencia creciente también se recoge comparando los datos publicados en los informes del Teléfono de la Fundación ANAR³ en los tres últimos años:

Registro de llamadas catalogadas como Ciberacoso/Grooming		
2013	2014	2015
• Total Llamadas: 424.171	• Total Llamadas: 360.369	• Total Llamadas: 369.969
• Ciberacoso y Grooming: 2,2%	• Ciberacoso y Grooming: 5,3%	• Ciberacoso y Grooming: 5,7%

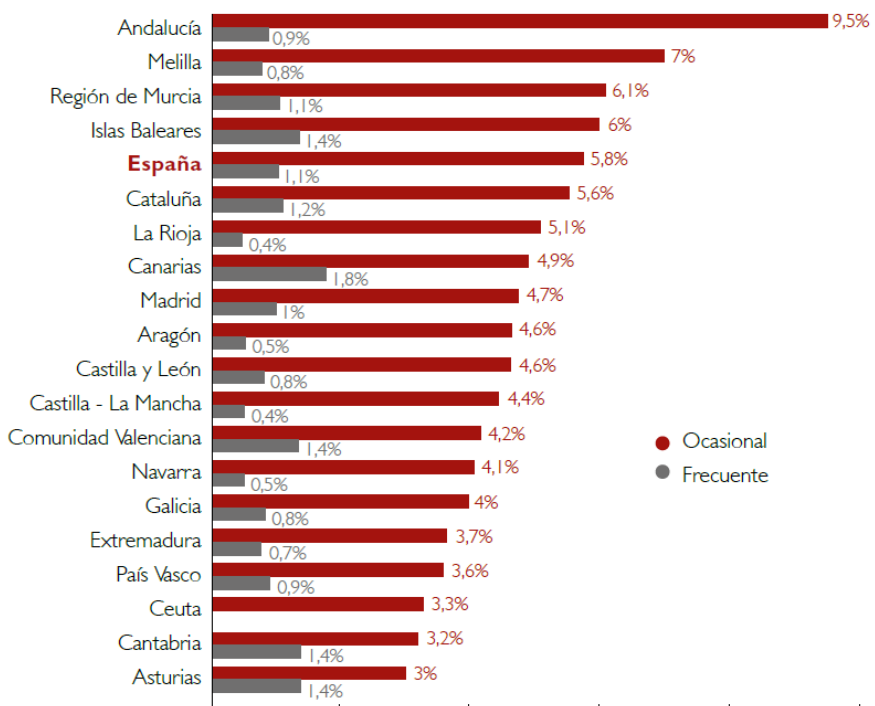
Actualmente, según Save the Children⁴ el 5,8% de los niños y niñas han sufrido ciberacoso ocasional en España, mientras que un 1,1% lo sufre de forma frecuente.

² Alejandra Agudo, 19 de marzo de 2016. “Un menor al día denuncia haber sido ciberacosado en España”. El País (versión digital). Consulta 23/03/2016 (http://sociedad.elpais.com/sociedad/2013/03/19/actualidad/1363700296_848102.html)

³ Informes disponibles en: <http://www.anar.org/documentacion>.

⁴ Informe *Yo a eso no juego. Bullying y Cyberbullying en la infancia* (2016): Save The Children (Coord: Ana Sastre)

Porcentaje de niños y niñas que han sido víctimas de ciberacoso por CCAA. Promedio España²¹

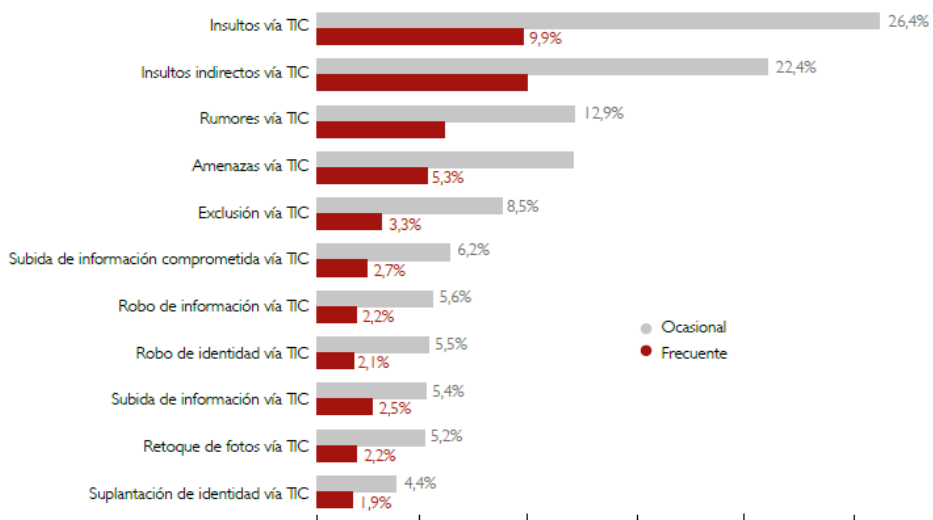


Fuente: Save the Children (Febrero de 2016).

Con respecto a las conductas de riesgo más tipificadas, en el informe anteriormente mencionado se establecen las siguientes situaciones en Internet o con el teléfono móvil:

(https://www.savethechildren.es/sites/default/files/imce/docs/yo_a_eso_no_juego.pdf).

Gráfico 9. Porcentaje de niños y niñas que han vivido de forma ocasional o frecuente situaciones de violencia en internet o con el teléfono móvil en los últimos dos meses. Promedio España



Fuente: Save the Children (Febrero de 2016).

Esta **ineficacia de los modelos reactivos** de intervención puede deberse a que no se tienen en cuenta los procesos de socialización de los menores. En este sentido, el enfoque sistémico (Bertalanffy 1976), ecológico (Bronfenbrenner 1987), la teoría de la Complejidad (Edgar Morín) y la teoría de la Comunicación (Shanon 1981) han influenciado enormemente al Trabajo Social. Todos estos enfoques tienen en común el **reconocimiento de la influencia de las relaciones y los contextos en las personas y las estructuras sociales**. Por tanto, una verdadera intervención que genere una transformación a nivel estructural, debe tener en cuenta esta sociabilidad.

Esta intervención, y desde el enfoque de la prevención frente al modelo reactivo, puede ser llevada por un modelo de *convivencia*

proactiva (Uruñuela, P. 2016). Según el ex-inspector de educación y profesor de filosofía Pedro Uruñuela “*la sociabilidad nos permite alcanzar la condición de personas. Trabajar por la convivencia es trabajar por nuestro desarrollo como personas*”. Esto permite realizar un tratamiento integral con los múltiples agentes de socialización, incluidos l@s propi@s menores.

En este trabajo se defiende a la figura del trabajador/a social como un profesional de referencia que puede dar una respuesta efectiva a la problemática derivada de un mal uso de las TICs por parte de l@s menores, realizando una intervención multidimensional e interdisciplinar. Se mantiene dicha postura tomando en consideración la definición de Trabajo Social de la Federación Internacional de Trabajo Social (FITS), en la Asamblea General de Montreal en julio del 2000:

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

Es por ello, que desde el Trabajo Social se puede articular una intervención que incluya a la familia como sistema, oriente a educadores y centros escolares en la creación e implementación de planes de prevención, apoye a la víctima acosada, desarrolle una labor de sensibilización en el grupo de espectadores cómplices, influya en la figura acosadora o realice una labor de mediación entre los múltiples agentes implicados. Incluso, podría también realizar acciones encaminadas a influir en otros

ámbitos como medios de comunicación y políticas de infancia, educación o género.

Contextualización actual

Nuevas formas de relación y construcción de la identidad

Como nos advierte Manuel Castells: *No somos los mismos desde que estamos en las redes sociales* (Castells, M. 2011). Más aún si hablamos de l@s más jóvenes, que han nacido y están creciendo con un amplio acceso a las TICs.

L@s menores ven en las pantallas una forma de hacer extensible su personalidad (una parte, al menos) y mostrarla a sus semejantes, buscando reforzarse así a través de la interacción y respuestas de sus iguales. A través de esa interacción, construyen su *Identidad Digital* (Aparici, R. y Osuna Acedo, S. 2013). Por eso, dedican tanto tiempo a construir esta identidad a través de diversos formatos (texto, audio, video...) y conceden mucha importancia a lo que se dice de ellos en la red. Así lo demuestra el estudio del The New York Times y el Customer Insight Group (2011), que afirma que el 68% de los jóvenes comparten información y contenidos online como forma de construir su identidad o reputación digital delante de los otros.

La juventud, en su uso de las TICs, se encuentra inmersa en la llamada web social o web 2.0, donde se ha multiplicado la cantidad y variedad de relaciones sociales posibles, así como la posibilidad de que cualquier persona pueda crear sus propios contenidos en Internet. El concepto de *Sociedad Aumentada* (Reig Hernández, D.) profundiza en este aspecto, estableciendo que *estamos recuperando con las redes sociales virtuales la importancia de los espacios, de las interacciones que tenemos con nuestros pares, para definir la realidad* (Reig Hernández, D. 2012).

Sin embargo, el concepto de amistad en las Redes Sociales cobra otro significado, cobrando más valor la cantidad de contactos antes que la calidad de los mismos. Según Ines Bebea, *la amistad es una necesidad en el ser humano precisamente por su naturaleza social. Las plataformas de redes sociales jugarían ciertamente un papel importante si su objetivo fuera fortalecer relaciones de amistad. Sin embargo, la manera en que por ejemplo Facebook está diseñado valora la inmediatez, la imagen como reflejo de uno mismo, condiciona lo que dices: ¿qué estás pensando? ¿Dónde estás? Provoca un cambio en el significado de “amigos” por “lista de contactos en la aplicación”*⁵.

Sin embargo, encontramos **diferentes tipos de relaciones con la familia y figuras adultas**. Los jóvenes se comunican de forma mayoritaria con su grupo de iguales a través de mensajes de texto (principalmente a través de herramientas de mensajería instantánea como *WhatsApp, Google Hangout, Facebook Messenger, Line, Telegram...*), es el llamado *Texting*. Y enriquecen esa comunicación con un mayor uso de diferentes lenguajes audiovisuales (imágenes, vídeos, enlaces...).

Esta situación configura una realidad que nos mantiene permanentemente conectados. Esta permanente interconectividad ha llevado a algunos expertos a hablar de un cambio de paradigma, la **evolución hacia un nuevo tipo de individuo, el hiperindividuo o individuo conectado**, que no se parece, en general, a sus predecesores en aspectos importantes de su proceso de socialización, desarrollo cognitivo, proceso de individualización y desarrollo moral (Reig Hernández, D. 2015).

Nuevos soportes tecnológicos para la interacción

Nuestros menores han crecido en un periodo de acomodación de la clase media, caracterizado por un **alto nivel de consumismo**.

⁵ *Alfabetización digital crítica* (2015): Inés Bebea. Biocore S. Coop. Madrid.

Parte de ese consumo se ha traducido en la facilidad y cantidad de soportes tecnológicos que desde la infancia se tiene al alcance: ordenadores, *tablets*, *smartphones*, relojes inteligentes (*smartwatches*), pulseras inteligentes... y un sin fin de *gadgets*⁶.

Unido a esto, hemos creado una **percepción de mayor inseguridad de nuestras ciudades**, lo que ha dificultado que los menores puedan ocupar parte de su tiempo libre jugando en la calle (o al menos, así lo creen muchos adultos). Todo ello ha podido contribuir a un mayor acceso y uso de la tecnología por parte de los más jóvenes y a modificar su forma de relacionarse, entretenerse y aprender.

Nos encontramos en la era *postPC* (Fernando Vilchez, L). **Una era marcada por la movilidad en el acceso a la tecnología**. Con la masificación de los ordenadores personales, era el domicilio el principal lugar de acceso a Internet. Nos encontrábamos limitados a un espacio y, por ende, a las normas que se encontraran en dicho espacio. Hasta hace unos años, las principales pautas de prevención de riesgos se centraban en la labor que se podría hacer desde los domicilios: ubicación del ordenador, horarios de uso, control de la conexión o desconexión a Internet... Sin embargo, los nuevos soportes tecnológicos (principalmente el móvil) han roto las fronteras espaciales en el acceso a las redes, modificando los hábitos de consumo de Internet: *se ha redefinido completamente la posición de los teléfonos móviles como elemento fundamental de acceso a la sociedad de la información, pasando de ser únicamente para servicios de voz a desempeñar un papel mucho más amplio* (Fundación Telefónica, 2012: 52).

Los nuevos soportes tecnológicos, y el acceso que permiten a las nuevas formas de relación a través de herramientas como las

⁶ Dispositivos electrónicos con funcionalidades específicas diversas.

Redes Sociales o el *WhatsApp*, se han convertido en espacios vitales para l@s jóvenes desde edades cada vez más tempranas. En tan sólo los últimos 5 años, mucho ha cambiado el panorama desde que según una encuesta realizada por el INTECO en 2009⁷, más del 94% de los y las menores en España se conecta a Internet desde su propia casa. Según el citado estudio, es a partir de los diez años cuando empiezan a conectarse de manera regular a la red. Sin embargo, en el mismo estudio, ya se constataba que el acceso a la red se produce cada vez a edades más tempranas, anticipando la evolución que ha marcado estos últimos años.

Ya en 2011, en otro estudio también del INTECO⁸ sobre *Hábitos seguros en el uso de Smartphone por los niños y adolescentes españoles*, se reflejaba cómo había cambiado la tendencia de los menores en el acceso a la Red, indicando que los menores de edad que actualmente disponen de Smartphone han accedido a su primer teléfono móvil a los 11,2 años de media.

En 2013 se consolida esta evolución. Un informe desarrollado por ComScore y Nielsen⁹, recoge que el 65% de los niños españoles de entre 8 y 12 años tiene móvil, y casi el 38% de los adolescentes mayores de 13 años ya tiene un smartphone.

⁷ INTECO (Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación) (2009): *Estudio sobre hábitos seguros en el uso de las TIC por niños y adolescentes y e-confianza de sus padres*. Consulta: 25/03/2016 (<http://www.pantallasamigas.net/actualidad-pantallasamigas/pdf/inteco-estudio-uso-seguro-tic-menores.pdf>).

⁸ INTECO (2011): *Hábitos seguros en el uso de Smartphone por los niños y adolescentes españoles*. Consulta: 25/03/2016 (<https://www.incibe.es/file/BbzXMkVkX8VG7-0ggHlozQ>).

⁹ ComScore y Nielsen (2013): *2013 Mobile Future in Focus Report*. Consulta: 25/03/2016 (<https://www.comscore.com/Insights/Press-Releases/2013/2/comScore-Releases-the-2013-Mobile-Future-in-Focus-Report>).

Otro informe más reciente, el *Informe ditrendia: Mobile en España y en el Mundo 2015*¹⁰, asegura que la generación nacida después del 2.000 (la llamada *Generación Z*) sitúa en un 54% los menores que disponen de su propio smartphone y un 38% tiene además una tablet. Además, establece que un 38% de los menores aseguran dedicar a estos dispositivos más de 5 horas al día.

Por tanto, podemos asegurar que actualmente **el móvil se convierte en un elemento identitario para el adolescente** (Fernando Vilchez, L: 2013). Todo lo que es importante para un menor tiene mucho que ver con el acceso a las TICs desde el móvil: su red de amigos, su música, sus fotos y vídeos... Pero los clásicos sistemas de comunicación tampoco han desaparecido para los jóvenes. Actualmente, los nuevos medios sociales e interactivos conviven con los tradicionales *mass media*. Henry Jenkins (2008) nos hablaba de la *cultura de la convergencia*, haciendo referencia al proceso cultural más que tecnológico por el que la circulación de historias, ideas, información, comunidades, marcas, licencias de propiedad intelectual, a través de las plataformas de los nuevos medios ha creado nuevas formas de entretenimiento que van más allá de la plataforma o pantalla concreta en la que nos fijamos para generar un fenómeno propio de especial importancia.

Esto es reforzado por una reciente investigación de Google (Reig, D. 2012) que también profundiza en el concepto de *multipantalla* y en cómo los individuos conectados, hoy están usando una combinación de teléfonos, tabletas, ordenadores, televisión, consolas de videojuegos, libros electrónicos... Una nueva cultura transmedia protagonizada por la juventud para consumir distintos tipos de contenidos digitales y que influyen de manera

¹⁰ Ditrendia (2015): *Informe ditrendia: Mobile en España y en el Mundo 2015*. Consulta: 25/03/2016 (<http://www.ditrendia.es/wp-content/uploads/2015/07/Ditrendia-Informe-Mobile-en-Espa%C3%B1a-y-en-el-Mundo-2015.pdf>).

decisiva en la forma de relación y construcción de sus identidades.

En resumen, y según establece Luis Fernando Vilchez: *el smartphone es un aparato a la medida del adolescente y del joven de nuestros días, por sus características de instantaneidad, practicidad, gratuidad, multifunción y utilidades, por simbolizar un "mundo tecnológico", "su mundo", y por facilitarles la instalación continua y ampliada hasta límites insospechados hasta ahora en el mundo de sus iguales, con sus propios lenguajes, formas de expresión y referencias. El smartphone les proporciona un nuevo canal de comunicación interpersonal, que no suprime los tradicionales, sino que se yuxtapone a ellos, los complementa y amplía* (Vilchez, L.F. 2013: 125)

"Categorizando" a los más jóvenes

En mi opinión resulta imposible (e injusto) pretender establecer categorías universales para describir a las personas. Más aún en la actualidad, donde la cultura global ha contribuido a una gran riqueza de personalidades y actitudes diferentes. No obstante, es posible identificar algunas pautas comunes y generales en las últimas generaciones para poder entender la evolución en el uso de las TICs por parte de los más jóvenes.

Se les ha venido llamando *Nativos Digitales* (Marc Prensky, 2001) u *Homosapiens Digital* (Dominique Auverlot y otros, 2011) a aquellas personas que nacieron a partir de 1980, cuando ya existía una tecnología digital bastante desarrollada y al alcance de muchas personas.

Esta misma idea ha sido recogida más recientemente por White y Le Cornu (2011) bajo la denominación de *visitantes y residentes digitales*. Los *visitantes digitales* hacen un uso esporádico de la tecnología, fundamentalmente como una herramienta para conseguir algún objetivo concreto. A menudo no se sienten cómod@s con su empleo, navegan de modo "anónimo" y creen

en la división entre la vida “real” y la vida en la Red. Los *residentes digitales* emplean con comodidad y asiduidad las TICs. Participan activamente en las Redes Sociales e Internet forma parte de su vida. La juventud ya no vive Internet como algo ajeno al mundo físico, está integrada en la cibernsiedad, son *residentes digitales*.

El término de *Millennial* hace referencia a las personas que se han hecho adultas en el cambio de milenio (a partir del 2.000). Una generación definida según la encuesta realizada por la OMD¹¹ por algunos rasgos comunes como: alto nivel de consumismo, gran preparación académica, impaciencia, precariedad laboral, individualismo... y por supuesto, un gran uso de las TICs con una gran importancia en muchos de los aspectos clave de su vida: relaciones, estudios, trabajo... Por su parte, el sociólogo estadounidense Kathleen Shaputis etiqueta esta generación como el *bumerang generacional* o *Generación Peter Pan*, debido a que predomina una tendencia a retrasar algunos ritos propios de la edad adulta: formar una familia, trabajo estable, acceso a una vivienda...

Con esta generación como antesala, much@s de los cuales están ahora formando familias, no es de extrañar el acceso masivo de los menores a las TICs e incluso el tipo de uso que realizan de las mismas.

Se ha llamado *Generación Z* a la cohorte de personas nacidas pocos años antes del 2.000, en medio del boom electrónico en el que los contenidos digitales son las actuales fuentes de conocimiento, comunicación y la forma más inmediata de relacionarse con otras personas.

¹¹ *The Empowered Generation: Cómo influenciar, colaborar y socializar las marcas*. Junio 2012. Consulta: 27-06-2016 (<http://www.omidresearch.com.ar/2013/11/millennials-la-generacion-empowered/>).

Gary Small, neurocientífico y director del Centro de Investigaciones en Memoria y Envejecimiento de la Universidad de California (UCLA), sostiene que el cerebro de los nativos digitales es diferente. Este autor asegura que **la mente cambia gracias a la mediación de cualquier herramienta**, ya sea física o simbólica, por eso argumenta que Internet no ha cambiado solamente la forma en que las personas producen, se comunican y se divierten, sino que ha alterado, además, el funcionamiento del cerebro.

Ya hemos apuntado que definir un único perfil de joven menor de edad nativo digital sería una tarea imposible. No obstante, vamos a aventurarnos a establecer algunas características comunes tipificadas en cuanto a conducta y personalidad de la juventud con respecto a las TICs:

- **La juventud vive “hiperconectada”.** Se comparte, comunica y se producen mensajes a través de diversos dispositivos y de las múltiples redes sociales digitales. No hay ninguna diferencia entre el mundo real y el virtual, ambos conviven en una misma realidad.
- **Son productores de contenidos, no sólo consumidores de información.** Pueden transmitir y retransmitir noticias, textos, fotos, videos... A modo de ejemplo, es llamativo el elevado número de preadolescentes y adolescentes que cuentan con su propio canal de Youtube, donde comparten contenidos producidos por ellos mismos sobre videojuegos, deporte, aficiones... son los llamados *youtubers*.
- **Se expresan con frecuencia a través de la tecnología para crear nuevas formas de relación, expresión y conocimiento.**
- **Valoran la velocidad y la inmediatez.** El rápido acceso a la información y la permanente interconexión les ha

acostumbrado a la búsqueda de un placer inmediato frente a los resultados a largo plazo.

- **Uso de diversos lenguajes audiovisuales.** De forma general, prefieren lo gráfico y lo visual a lo textual.
- **Se los considera *multitask* o *multitarea*.** Dividen su atención entre diferentes medios de comunicación y dispositivos. Se han acostumbrado a realizar distintas tareas al mismo tiempo aunque, por otro lado, a menudo también demuestran altos grados de dispersión.

A lo descrito anteriormente añadimos lo que otr@s autores/as hablan sobre una **adultez prematura en la infancia, así como una infantilización de las figuras adultas**. Según García Fernández: *la frontera entre infancia y madurez se ha difuminado. Los niños y niñas de esta generación manifiestan muchas características propias de los adultos: disponibilidad de recursos económicos, acceso a contenidos reservados a individuos de mayor edad o cierta independencia a la hora de elegir medios, productos y servicios* (García Fernández, F. 2010:18). Por otro lado, durante el proceso de madurez, se retrasa el acceso a la vivienda, trabajo, hijos... y se prolonga un tipo de ocio tradicionalmente asociado a los más jóvenes: deporte, videojuegos, quedar frecuentemente con el grupo de amigos...

Por último, podemos identificar un **auge de conductas narcisistas** al convertir la imagen que mantenemos en las Redes Sociales en un producto que reclama la atención del grupo de iguales. Según Inés Bebea:

Facebook nos invita a contar lo que reporta una imagen positiva, que a veces no tiene nada que ver con lo real; nos invita a desear una rápida gratificación que consiste únicamente en un superficial "me gusta"; nos invita a que las interacciones se hagan desde la inmediatez, desde lo más instintivo o emocional; nos invita también al reconocimiento personal, al narcisismo de la cultura "selfie"

frente a lo que implica una auténtica aceptación de nosotras mismas y de los demás; reclama en todo momento nuestra atención, genera una seroidumbre adictiva que en muchas ocasiones nos incita a atender a nuestras relaciones en paralelo con otras tareas. Facebook, y éste es sólo un ejemplo de una red social, no es una herramienta neutral. Y no sólo por su interés claramente crematístico sino sobre todo porque está educando a toda una generación de jóvenes en un lenguaje y en una cultura determinada.

La importancia del contexto de socialización por encima de las TICs

Las nuevas tecnologías no han creado necesariamente nuevos problemas a l@s más jóvenes. Como apunta la psicóloga Dolors Reig: *Los smartphones no han inventado o creado los problemas de los adolescentes actuales. Simplemente ofrecen un nuevo escenario de y para sus vidas, en una etapa en la que los procesos de socialización y de apertura al “otro” y a “lo otro” son fundamentales para la construcción de su personalidad* (Reig, D. 2013: 196).

Desde un punto de vista sistémico y ecológico, **es de enorme importancia los contextos y la relación de las personas con los diversos agentes de socialización en la construcción de nuestras identidades**. Más aún con l@s menores, cuyas capacidades y posibilidades de aprendizajes cobran su máximo significado. También desde la Neurociencia se reconoce la importancia de los contextos en la formación de la personalidad. El neurocientífico David Bueno i Torrens reconoce que **la genética influye pero no determina la personalidad**: *La guinda distintiva de cada cerebro es el ambiente, no la genética*¹².

¹² “Las nuevas tecnologías están cambiando el cerebro humano”. Entrevista a David Bueno i Torrens en: <https://annafores.wordpress.com/2016/04/18/las-nuevas-tecnologias-estan-cambiando-el-cerebro-humano/>. Consulta: 20/04/2016.

Numerosas investigaciones, sobre todo en el ámbito académico, muestran cómo la estructura de la actividad determina la estructura de la participación, y ésta las relaciones interpersonales. Desde antes de la época clásica ya son muchos los autores que, desde diversos campos científicos, antropológicos o filosóficos, describen a las personas como seres sociales. Desde este punto de vista, una sociedad que fomente el análisis crítico de la realidad, trabajo cooperativo, la solidaridad, la justicia, la creatividad... ayudará a crear conciencias críticas y relaciones basadas en el trabajo en equipo y la empatía. Por el contrario, un entorno que fomente y valore la competitividad, la violencia, el individualismo, etc., dará como resultado una organización social y relaciones marcadas por la rivalidad, la falta de empatía, la violencia y la competitividad entre iguales.

Una lectura rápida de la realidad apunta hacia el segundo modelo. En los principales agentes de socialización como la escuela, los *mass media*, e incluso las familias, predominan valores de competitividad e individualismo, así como una búsqueda inmediata del placer sin esfuerzo, mitificación de la violencia... Ésta violencia, a menudo se manifiesta en la calle, en la casa, la economía, la política y demás ámbitos cotidianos. Según Pedro Uruñuela: [...] *la organización social predominante a lo largo de la historia, y particularmente la sociedad del conocimiento y de la información en la que nos ha tocado vivir, ha desarrollado y fomentado una forma de organización y unos valores contrarios a la convivencia, primando el individualismo, la competitividad y el miedo al otro. La lógica del mercado está marcando los rasgos dominantes de esta sociedad, con la lógica del beneficio por encima de todo* (Uruñuela Najera, P. 2016: 24). No hay más que hacer un repaso a las noticias para comprobar como una buena parte de sucesos tienen que ver con episodios de violencia en diversos ámbitos.

Por otro lado, *el espacio, junto a las rutinas de la vida cotidiana y a las normas de la convivencia, termina construyendo el escenario real, en el*

cual tienen lugar los acontecimientos importantes de la vida. No cabe la menor duda sobre la importancia del entorno físico como ámbito de influencia en nuestro comportamiento. A través de su influencia en nuestro estado de ánimo, el entorno facilita o dificulta el contacto social con los demás, permitiendo el diálogo y la actividad conjunta, y posibilitando el bienestar o, por el contrario, aportando irritabilidad y provocando descontrol (Ortega-Ruiz, R y Ortega Rivera, F.J. 2015: 183).

Profundizando en el ámbito escolar, como cualquier institución, genera procesos al margen de los discursos explícitos en los que se basa su organización. Se trata del llamado *currículum oculto* (John Dewey), un conjunto de procesos al margen del control educativo que no realiza de forma explícita y planificada el profesorado (o la organización escolar como institución) pero que está formado por las dinámicas de comunicación, poder y relación que tienen lugar en la institución escolar. Al trabajar un modelo de enseñanza basado en la competitividad entre el alumnado, estableciendo modelos de comparación en base a la “excelencia” o facilitando la segregación según los niveles curriculares (o, actualmente con fuerza, el idioma en los centros bilingües), se está transmitiendo de forma implícita un modelo de relación en las que un@s jóvenes son mejores que otr@s, un2s ganan y otr@s pierden, un@s son más válidos y otr@s no... Este modelo selectivo para unos y excluyente para otros genera **sentimientos y esquemas de relación enfrentados**: humillación-superioridad, dominio-sumisión, frustración-falta de empatía... Un caldo de cultivo para generar situaciones de violencia y acoso.

Actualmente, **el profesorado convive a diario con un grupo de alumnos de una gran riqueza** que a menudo le enfrenta con problemas de comportamiento, diferencias de niveles y capacidades de aprendizajes, actitudes y relaciones... y **no basta con los conocimientos curriculares** adquiridos durante su

formación para la gestión del aula. Los problemas sociales, afectivos y emocionales forman parte del día a día del aula y a menudo no se está preparado para ello. Esta falta de preparación y sensibilización contribuye a una huida (o una mala gestión) en la resolución de conflictos.

De esta forma, no incidiendo proactivamente en los contextos de interacción para una prevención de riesgos, **contribuimos a crear un ambiente de autorregulación por los grupos de referencia entre iguales**. Según la catedrática de Psicología de la Universidad de Córdoba, Rosario Ortega-Ruiz:

El microsistema de los iguales, cuando se estabiliza como consecuencia de la constancia temporal de las experiencias diarias, se configura como un ámbito humano, que proporciona a los chicos/as pautas para organizar su comportamiento social, aportándoles indicadores sobre lo que es prudente hacer, lo que es interesante o indiferente y lo que es moralmente correcto. Se trata de lo que los psicólogos/as sociales llaman un grupo de referencia, porque proporciona claves simbólicas, que actúan a modo de paradigma con el que comparar el propio comportamiento (Ortega-Ruiz, R. 2015: 22).

A veces, éste microsistema, incluye **relaciones de poder desequilibradas**, que reproducen dinámicas de violencia y frustración (traducidas en abusos, burlas, palabrotas, rumores...). Es así, cuando **el grupo de iguales se convierte en una referencia negativa**.

Está demostrado que **l@s más jóvenes adquieren gran parte de sus hábitos y actitudes por imitación**. De ahí la importancia de **prestar atención al factor ambiental de socialización e intervenir en las formas de relación**. Como sostiene Pedro Uruñuela: *En el proceso de desarrollo, de constitución de cada uno como sujeto autónomo, juegan un papel clave las relaciones con otras*

personas. No sólo porque muchas cosas las aprende el niño o la niña por imitación de las personas que le sirven de referentes. También porque éstas son como un espejo en el que los niños se ven reflejados, a través del cual van construyendo su propio concepto, su propia imagen, su propia estima (Uruñuela Najera, P. 2016: 23).

Durante esos procesos de relación, **llegamos a interiorizar también la violencia**. Las personas vemos como a menudo se recurre a la violencia como un instrumento legítimo para conseguir determinados objetivos personales. Esto es característico de un modelo de relación de dominio-sumisión, donde destaca un desequilibrio de poder. En los casos de acoso se traduce en que una persona, por tener más fuerza, recursos psicológicos o estar apoyada por un grupo más amplio de compañeros, se humilla o impone una conducta a otra persona. *Aterrizando esto en los menores, a lo largo de su socialización, los niños y niñas van asimilando e introyectando el modelo de dominio-sumisión, haciéndolo propio y viéndolo como algo normal y habitual, sin cuestionarse en ningún momento su validez. Se llega así a un tipo de relación en el que predomina la ley del más fuerte y situaciones de convivencia entre personas y grupos en las que, de manera más o menos difusa e inconsciente, está presente el abuso y la prepotencia. Una persona domina y la otra es dominada; una controla, la otra es controlada; una emplea un poder abusivo, la otra debe someterse (Uruñuela Najera, P. 2016: 84).*

Por ello es **clave la formación de los menores en la resolución de conflictos**, la resiliencia, la solidaridad y la conciencia crítica. En mi opinión, **las TICs, constituyen una herramienta con la capacidad de reproducir o transformar la realidad**. Si nos socializamos en un contexto individualista y violento, las TICs constituirán un factor de riesgo para generar pautas de exclusión y violencia. Por el contrario, si nos socializamos en un modelo de convivencia positiva, las TICs podrán jugar un papel importante en una convivencia positiva y el empoderamiento de los

menores. Esta influencia de las TICs en las relaciones cobra mayor importancia en el caso de l@s más jóvenes, ya que están creciendo en un contexto permanentemente conectado.

Las propias dinámicas generadas a través de las Redes Sociales (tanto online como offline) también nos influyen. Christakis y Fowler exponen los siguientes principios que explican esta influencia a varios niveles (y establecen una de las máximas del holismo, donde los vínculos pueden hacer que el todo sea mayor que la suma de las partes):

- (1) *Somos nosotros, los seres humanos, los que damos forma a nuestra red: organizamos y reorganizamos nuestras redes sociales continuamente. Por un lado, tenemos una tendencia natural a conectar con personas que se parecen a nosotros, que piensan como nosotros, que están, ordinariamente, donde pasamos tiempo nosotros. Y, por supuesto, podemos influir sobre la estructura de las redes que formamos.*
- (2) *Nuestra red nos da forma, también, a nosotros: el lugar que ocupamos en la red nos afecta de manera sensible. La vida sin amigos no tiene nada que ver con la vida que podemos desarrollar si gozamos de amistades en diferentes contextos. Que nuestros amigos y otros contactos sociales de la red sean amigos también es especialmente relevante para nuestra experiencia vital. Asimismo, el número de contactos de nuestros amigos y de nuestra familia es muy relevante. Cuando mejoran las conexiones de las personas con quienes estamos conectados, se reduce el número de pasos que hay que dar entre diferentes personas para alcanzar a otra persona en la red.*
- (3) *Nuestros amigos influyen²⁷ de manera decisiva en nosotros: opiniones, ideas, argumentos, tendencias... Aquello que navega por las conexiones es crucial en nuestras vidas.*
- (4) *Los amigos de los amigos de nuestros amigos también nos influyen: no solo podemos identificarnos con nuestros amigos, sino con los amigos de nuestros amigos y, también, con los amigos de los amigos de nuestros amigos.*

- (5) *Las redes tienen vida propia: las redes sociales pueden tener características, objetivos y prioridades que no siempre somos capaces de controlar los miembros que las conformamos. Discurren como un tejido vivo; se alimentan de las interacciones pero van culminando hitos de forma independiente. Las circunstancias que rodearon, por ejemplo, las revueltas de la “primavera árabe” o la “revolución democrática árabe” suponen un ejemplo. La red se mueve y desplaza y no siempre es fácil conocer dónde puede ubicarse tiempo después*¹³.

PROTAGONISMO DE LAS TICs POR PARTE DE L@S MENORES

Las TICs, un campo protagonizado por l@s menores y la necesidad de un nuevo enfoque educativo

Según datos del Instituto Nacional de Estadística del año 2015¹⁴, **prácticamente toda la población escolar entre 10 y 15 años (por encima del 90%) tiene acceso a internet**. Y un porcentaje muy alto de alumnos de entre 12 y 16 años tiene su propio teléfono móvil (en torno al 90%). Además, diversos estudios realizados en España¹⁵ demuestran que los adolescentes usan principalmente las TICs para comunicarse con sus amig@s, especialmente a través de las Redes Sociales Online y programas de mensajería instantánea.

A nivel europeo, se conectan a Internet una media de 58 minutos diarios en las edades de 9 a 10 años, y casi dos horas diarias a la edad de 15 o 16 años (Livingstone, Haddon, & Görzig, 2011). En el caso español, se conectan a Internet más de una hora diaria el 57% de menores (10-18 años) (Tolsá, 2011).

¹³ Christakis y Fowler (2010): *Conectados* (pp. 30-39).

¹⁴ INE (2015): Encuesta sobre Equipamiento y Uso de TIC en los Hogares. <http://www.ine.es/prensa/np933.pdf>.

¹⁵ García Calera (2008) y Observatorio de la Infancia en Andalucía (2010).

La mayoría de las destrezas tecnológicas que han adquirido los menores se han aprendido por la experimentación en primera persona. **Las TICs han supuesto un camino de autodescubrimiento desde el tiempo de ocio y en relación con su grupo de iguales.** Esta situación ha hecho que sea un ámbito donde se sienten protagonistas. Este conjunto de prácticas sociales en los entornos tecnológicos puede describirse como **TRIC** (tecnologías-relación-información-comunicación)¹⁶.

Con las TRICs, l@s más jóvenes viven permanentemente hiperconectad@s. Según el Observatorio de Infancia de Andalucía, en el año 2010 el 27% de niños y niñas de 11 a 14 años reconocía no apagar nunca su móvil¹⁷. Esta **hiperconexión amplía la calidad y cantidad de los espacios de relación y, por tanto, también las oportunidades y los riesgos a los que están expuestos.** Esta doble contradicción es puesta de manifiesto por Arturo Canalda González, Defensor del Menor de la Comunidad de Madrid desde 2006 hasta 2012, cuando afirma que:

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación, además de configurarse como herramientas de gran utilidad para el aprendizaje y el ocio de los menores, se han convertido en mecanismos sin los cuales cualquier adolescente o joven se sentiría fuera de onda, con sus posibilidades de relación con los demás muy limitadas. Hoy en día, si no están en las redes sociales, no cuentan, sencillamente, no existen. Su vida claramente ha adquirido una dimensión más, la virtual, al alcance de un simple clic. Sin duda, la irrupción de este nuevo tipo de relación aporta muchas ventajas y posibilidades a

¹⁶ “Por qué las TRIC y no las TIC”, José Antonio Gabelas, Carmen Marta Lazo, Dani Aranda. COMeIN, Revista de los Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación, Número 9 (marzo de 2012), ISSN: 2014-2226. Universitat Oberta de Catalunya (UOC). <http://www.uoc.edu/divulgacio/comein/es/numero09/articles/Article-Dani-Aranda.html>.

¹⁷ Observatorio de Infancia de Andalucía (2010): Informe de Actividades y usos de TIC entre las chicas y chicos en Andalucía.

nuestros jóvenes pero abre también caminos un tanto inciertos, que pueden conducir a situaciones difícilmente controlables¹⁸.

Pese a una de las recomendaciones más extendidas para la prevención de riesgos, la navegación conjunta entre adultos y menores, **la mayoría de l@s chic@s españoles de entre 12 y 18 años, el 76,3%, están solos cuando navegan por la Red.** Entre estos últimos, el 8% se conecta en compañía de amigos y amigas, el 5,5% con hermanos y hermanas, el 1,9% con un grupo de chicos y chicas. Sólo un 3,8% utiliza Internet en compañía de su padre o de su madre y un 0,5% lo hace acompañado de otro adulto¹⁹. **Esta navegación en solitario refuerza la idea de apropiación de las TICs por parte de los menores y la idea de que es un terreno al margen de los límites que establecen las figuras adultas.**

Usando las Redes Sociales Online, chats y juegos, l@s más jóvenes se sienten a gusto porque pueden usar su lenguaje, relacionarse con sus iguales, creen estar alejados de las figuras adultas y de su control... Además, las TRICs que usan, **les permite mostrarse como quieren ser vistos.** Desde el punto de vista de la psicología evolutiva hay un alto grado de consenso al asegurar la preocupación por la imagen por parte de los adolescentes y preadolescentes (y según los últimos estudios, esta preocupación por la imagen se da cada vez a edades más tempranas). En las Redes Sociales Online se comparte sólo aquello que la persona elige, le permite a un@ construir su "ideal de personalidad".

Por todo esto, si queremos una verdadera labor de prevención que sea efectiva e interiorizada por los propios menores, no se

¹⁸ En *Cyberbullying. Guía de recursos para centros educativos: Materiales para Equipos Directivos y acción tutorial en casos de ciberacoso* (<http://www.madrid.org/bvirtual/BVCM013909.pdf>).

¹⁹ Ararteko, 2009; INJUVE 2009; INTECO, 2009

puede realizar al margen de las TICs y sin la implicación de la propia infancia y adolescencia. **Si las TICs están protagonizadas por los más jóvenes, la prevención también debe estar marcada por el protagonismo y papel activo de los chicos/as.** Esta labor educativa no debe realizarse desde posturas de miedo, prohibición o rechazo de la realidad digital (*tecnofobia*), sino a través de un acompañamiento que promueva una ciudadanía digital, con conciencia sobre lo que significa la intimidad, la privacidad y la protección de los derechos y deberes en este entorno. El objetivo último es llegar a interiorizar medidas de autoprotección y autorregulación.

En esta labor educativa, estas tecnologías pueden aportar mucho: generan un nivel mayor de motivación, su forma de utilización es más acorde con la forma de ser de l@s menores, pueden transmitir valores de múltiples formas, están insertas en todas las esferas de la realidad... Pero **es la falta de acompañamiento lo que puede derivar en las situaciones de riesgo.** Podemos establecer **6 ámbitos en los que deberíamos centrar nuestra atención y establecer nuestras estrategias educativas:**

- **El tiempo.** Hacemos referencia tanto al cuánto usan l@s menores las TICs, y también cuándo lo hacen. Supondrá un problema cuando se omitan o desplacen actividades importantes para su desarrollo físico, psíquico, emocional o intelectual.
- **Los contenidos.** Se engloban aquí todo tipo de información que se consulta y si ésta información está compuesta total o parcialmente por contenidos dañinos. También podemos meter aquí los riesgos derivados de la *infoxicación* ²⁰, término que hace referencia a la sobreabundancia de información actualmente disponible.

²⁰ El término (del inglés information overload) fue acuñado en 1970 por Alvin Toffler en su libro Future Shock.

Esta saturación de información dificulta encontrar contenidos de calidad, saber si algo es falso o verdadero, hace más difícil su análisis e interpretación crítica...

- **El lugar y los soportes.** El uso de las pantallas puede hacerse en un sitio público, donde los menores se sientan vigilados (esto ya disminuye muchos riesgos) o privado. Hasta hace algunos años los consejos se centraban en ubicar el ordenador en un lugar común de la casa, establecer controles parentales en los soportes tecnológicos, pacto de horarios... Sin embargo, actualmente los soportes portables como móviles y tablets han facilitado una navegación más privada, rompiendo la barrera del acceso a la red desde los domicilios y ampliando los momentos y posibilidades de conexión. Una mayor intimidad no tiene que ser necesariamente negativa pero, por otro lado, si no hay una labor pedagógica podría crear una falsa apariencia de seguridad y anonimato en los menores.
- **La privacidad personal.** No sólo se referencia a lo expuestos que podamos estar según los contenidos que se compartan y para qué se use esa información, sino también algunos riesgos como el robo de datos o la suplantación de la identidad.
- **Las relaciones.** Las conexiones que se generan dentro de Internet a través de herramientas como chats, redes sociales online, juegos online... generan pautas que pueden profundizar en nuestras relaciones de amistad y desarrollar nuestras habilidades sociales o, por el contrario, generar exclusión, *ciberbullying*, *sexteen*, *grooming*...

En resumen, **deberíamos atender al cuánto, cuándo, dónde, con quién y para qué usan la tecnología l@s menores.**

Un enfoque preventivo basado en una labor educativa de prevención y convivencia positiva debe poner el foco en las personas. Sin embargo, la intervención se ha centrado, sobre todo, en la propia tecnología sin percatarnos de que lo realmente importante estaba al otro lado de ella, en el ser humano que la usaba. Siendo así, se justifica la enorme inversión en hardware y software tanto a nivel personal en nuestros hogares como en los centros escolares, pero aún no se ha llevado a cabo un esfuerzo similar para formar a l@s profesionales y a las familias en habilidades para el acompañamiento de l@s menores en un buen uso de las TICs. El resultado, a día de hoy, es **una mayor dificultad de cara a abordar la problemática por la falta de referentes que hayan llevado a cabo buenas experiencias de prevención**. No obstante, hay notables experiencias de éxito que cada vez más consiguen llevarse a cabo y son más visibles. Creo que, al menos en parte, esto puede deberse al enorme fracaso de los actuales protocolos de actuación basados en enfoques reactivos tradicionales como la expulsión de menores acosadores o la prohibición en el acceso a las TICs.

La pregunta ya no es sólo cómo podemos aprender mejor con las TICs, sino cómo están influyendo en el aprendizaje y los procesos que conforman la personalidad. Debemos analizar esta cuestión para valorar sus riesgos pero, sobre todo, las grandes oportunidades que nos ofrecen. El autoaprendizaje, los nuevos contextos educativos y los aprendizajes no formales que las TICs facilitan deben ser aspectos a tener en cuenta por parte de profesorado, educadores/as y trabajadores/as sociales, familias, medios de comunicación y responsables políticos.

Derivando la responsabilidad educativa por parte de los adultos: Rompiendo mitos sobre el ámbito digital y los menores

No podemos educar a l@s menores en el uso correcto de las TICs porque saben más que nosotr@s... Esta es una frase con la que me he topado a menudo en talleres, sesiones, charlas... sobre prevención de riesgos en Internet. Es una frase repetida tanto por padres y madres como educadores/as sociales, monitores/as de ocio y tiempo libre, profesores/as... ¿Qué podemos hacer entonces? Si no es a la familia y a l@s profesionales de la educación y la intervención social a quienes corresponde educar en este ámbito, ¿a quién le corresponde?

Pienso que con afirmaciones como la descrita anteriormente **l@s adultos estamos derivando nuestra responsabilidad educativa en este ámbito**. Ya hemos visto anteriormente como el uso de las TICs es un campo protagonizado sobre todo por los menores, pero éstos se han iniciado de forma exploratoria y desregulada. Esto ha permitido algunas cotas de autonomía con resultados positivos, pero también ha hecho posible la **falta de concienciación generalizada necesaria para usar las herramientas tecnológicas de forma crítica y segura**. Por eso, me he propuesto abordar algunos de los mitos que sirven de excusa e impiden llevar a cabo un acompañamiento educativo.

Mitos pesimistas:

Los menores saben más que nosotr@s l@s adultos

A menudo, l@s adultos pensamos que el ámbito tecnológico nos supera, mientras que para l@s más jóvenes suponen un terreno donde se mueven con confianza y soltura. Por eso, pensamos que no podemos educar en un ámbito que ellos dominan y nosotros no estamos a su altura.

En primer lugar, esto es falso. Los menores saben sólo de un tipo de uso de las TICs que es el que llevan a cabo. Pero desconocen muchos conceptos y el funcionamiento complejo de muchas de las herramientas que usan. Otra cosa bien distinta es que estén más predispuestos y tengan más facilidad para aprender y autodescubrir por sí mismos este nuevo mundo. Pero esa no es excusa para abandonarlos a su suerte.

En una encuesta realizada por el autor de este trabajo en el CEIP Trabenco de Leganés había una confusión generalizada en identificar herramientas como chats, redes sociales, navegadores... Así mismo, muchos participantes desconocían cómo realizar una búsqueda de forma correcta en internet o dónde poner la *url* de una web. Todos ellos conocimientos propios de una alfabetización digital básica.

Por otro lado, a los adultos no nos hace falta saber de mecánica del automóvil para enseñar educación vial. Tampoco el no ser ingenieros medioambientales nos impide enseñarles a respetar la naturaleza. Esto es así porque nuestra labor pedagógica se basa en la educación de unos valores y pautas educativas generales. ¿Por qué hemos llegado a pensar que con las TICs es diferente? No es necesario dominar el funcionamiento de las Redes Sociales Online para educar en unas relaciones positivas. Ya lo hacíamos antes insistiendo en que no hay que aceptar invitaciones de desconocidos (por ejemplo), ¿por qué en la Red es diferente? La educación en valores y la capacitación de destrezas técnicas es algo que nos corresponde a las familias, educadores y profesionales de la intervención social.

Puede que actualmente esta derivación de nuestra responsabilidad nos haya dificultado que actualmente no sepamos por dónde empezar, nos frustremos cuando hay problemas, no sepamos detectar indicadores de riesgos en las primeras fases, no hayamos desarrollado planes de prevención

eficaces... Por eso, urge una nueva concienciación y formación en este ámbito para recuperar esa responsabilidad educativa.

Prohibiendo el acceso a la tecnología evitamos riesgos

Hay familias que se esfuerzan por retrasar lo más posible el acceso a las tecnologías de sus hijos e hijas. No hay una edad idónea para el acceso a las TICs. Hay diferentes tipos de usos y diferentes herramientas y tendremos que valorar cada caso concreto. En este sentido, hay tecnologías enfocadas a los más pequeños que incluso ayudan en el desarrollo cognitivo o suponen oportunidades para pasar ratos en familia.

Además, hoy en día es imposible prohibir el acceso a las TICs. Esto es algo que se escapa de nuestro control. El acceso a las tecnologías por parte de un menor se puede dar en multitud de espacios además del domicilio: colegio, *tablets* o *smartphones* de otros compañer@s, cibercafés, salas de acceso público a Internet... Y, además de privar de los múltiples beneficios de las TICs a los menores, con este tipo de pensamiento perdemos la oportunidad de trabajar la prevención de riesgos de una manera activa y fomentar un buen uso de las TICs.

También hemos reconocido el importante papel que actualmente están jugando las tecnologías en los procesos de socialización de l@s menores. Por tanto, la prohibición, es también un factor de riesgo que genera pautas de exclusión, desconfianza e inseguridad, ya que de forma mayoritaria su grupo de iguales se sigue relacionando en la Red.

Debemos controlar el 100% de lo que publican en Internet para saber a qué están expuestos

Algunos padres leen los correos, chats, publicaciones en Redes Sociales... de sus hijos con la intención de detectar indicadores de riesgo. Sin embargo, además del atentado que esto supone

para la privacidad, no supone una garantía en la detección de riesgos.

Como hemos comentado, el acceso a Internet se produce desde múltiples espacios y soportes y debemos aceptar la imposibilidad de estar presentes en todo momento. Esta actitud tampoco nos previene de un detonante de riesgo que se puede producir en cualquier momento aunque revisemos con periodicidad las conversaciones, ni de otros posibles riesgos como los derivados de la geolocalización, robo de datos personales, etc.

Este modelo parental fomenta la desconfianza y la falta de comunicación, ambas condiciones necesarias para educar en una actitud responsable y madura.

La tecnología va a acabar con las relaciones sociales

Para muchos adultos, las TICs aíslan a los niños/as y merma el desarrollo de sus habilidades sociales. Sin embargo, actualmente se ha mostrado como el uso principal de las TICs por parte de l@s menores supone una ampliación de la relación con sus iguales desde lo presencial: amigos, familiares, compañeros de clase...

Con respecto a los más pequeños, tal y como establecen Lydia Plowman y Joanna McPake en su investigación *Siete mitos sobre los niños pequeños y la tecnología* (2013), éstos abandonan las TICs cuando hay algo que les interesa más: jugar en la calle, ver la televisión, dibujar... y no les impide relacionarse con otros adultos o su grupo de iguales al estilo tradicional²¹.

²¹ Plowman L & McPake J (2013). Seven Myths About Young Children and Technology. *Childhood Education* 89 (1) 27K33

Con las TICs estamos perdiendo nuestras capacidades mnésicas

Ya Sócrates expresaba su miedo a perder la capacidad de memoria al plantear a Platón: *Ahora que podemos escribir las cosas, ¿dejará de ser útil la memoria y por tanto decrecerán sus capacidades en el ser humano?*. Y en Fedro, Sócrates insiste:

... Y ahora tú, precisamente, padre que eres de las letras, por apego a ellas, les atribuyes poderes contrarios a los que tienen. Porque es olvido lo que producirán en las almas de quienes las aprendan, al descuidar la memoria, ya que, fiándose de lo escrito, llegarán al recuerdo desde fuera, a través de caracteres ajenos, no desde dentro, desde ellos mismos y por si mismos. No es, pues, un fármaco de la memoria lo que has hallado, sino un simple recordatorio. Apariencia de sabiduría es lo que proporcionas a tus alumnos, que no verdad. Porque habiendo oído muchas cosas sin aprenderlas, parecerá que tienen muchos conocimientos, siendo, al contrario, en la mayoría de los casos, totalmente ignorantes, y difíciles, además, de tratar, porque han acabado por convertirse en sabios aparentes en lugar de sabios de verdad.

A día de hoy, la mayoría de la gente no sólo estaría en contra de esta idea, sino que además se reconoce el valor de la escritura en el desarrollo de la inteligencia. ¿Puede que estemos teniendo un miedo similar con las TICs?

Parece cierto que, según demuestra un estudio de la Columbia University, los buscadores en general, están cambiando la forma en que nuestros cerebros procesan y retienen ese tipo de información. La investigación, conducida por la psicóloga Betsy Sparrow y publicada en Science (Sparrow 2011), revela que olvidamos las cosas que sabemos que podemos encontrar en Internet. Pero sin embargo, necesitamos retener la forma de encontrar la información o el funcionamiento de las herramientas

https://pure.strath.ac.uk/portal/files/19053027/Plowman_McPake_2013_seven_myths_about_young_children_and_technology_.pdf).

que usamos, es lo que en psicología se conoce como *memoria transactiva*.

Mitos que mantienen una actitud “romántica” hacia las TICs

En Internet la infancia está más segura que en la calle

Cuando los más jóvenes navegan por Internet desde casa parece que están a salvo de los “peligros” de la calle. Sin embargo, Internet es una ventana al exterior y sin un correcto acompañamiento puede haber tantos o más peligros que en la calle.

Además, muchas familias ven en la tecnología un apoyo para la evasión de berrinches o discusiones. No obstante, tampoco soluciona los conflictos que parece atajar en el momento, sólo los pospone para mostrarse de forma repetitiva y con más fuerza posteriormente.

Por otro lado, en la infancia de hoy se están perdiendo los procesos de socialización ligados al juego y las relaciones en la calle y las plazas. En las ciudades actuales el protagonismo del automóvil, las tiendas y centros comerciales han ganado terreno a los lugares de esparcimiento y juego, más aun hablando de la infancia. Nuestro reto en este ámbito es doble: realizar un acompañamiento positivo en el uso de las TICs y, al mismo tiempo, reivindicar la calle como lugares en los que llevar a cabo una mejor convivencia²².

²² Para un completo desarrollo de esta teoría de recuperar la calle con una mirada desde la infancia se recomienda la lectura del libro de Francesco Tonnuci *La Ciudad de los niños*.

Con limitar el tiempo de conexión estoy haciendo todo lo necesario

Limitar los tiempos de conexión es una buena medida para establecer pautas y normas con los menores. Pero no es suficiente. También es necesario tener en cuenta otros aspectos como el contenido de las páginas que se visitan, las personas con las que se relacionan, las características y clasificación de los juegos con los que se entretienen...

La multitarea asociada a las TICs mejora la capacidad cognitiva

Es cierto que el cociente intelectual está aumentando con el tiempo. Es el llamado *Efecto Flynn*. James Flynn (2012), filósofo, político y matemático postula que las puntuaciones en el cociente intelectual (IQ) son mucho menos dependientes de una genética estática de lo que siempre se había pensado y que, por contra, han evolucionado significativamente durante el último siglo, aumentando de generación en generación.

Sin embargo, Rosen (2008) establece que no es cierto que los denominados nativos digitales puedan prestar atención a más de una tarea a la vez. Lo que suelen hacer es simultanear tareas cuando ambas requieren bajas dosis de atención. Pero cuando estudian o deben concentrarse, la tarea secundaria, aparentemente paralela, resulta ser repetitiva, monótona y trivial. Por su parte, la psicóloga Dolor Reig refuerza esta idea al afirmar que *la multitarea es una impresión subjetiva, lejos de la realidad. El cerebro no puede procesar dos tareas de alta exigencia cognitiva a la vez* (Reig, D. 2013).

Uso programas de control parental, mi hij@ ya está a salvo.

Los programas y filtros de control parental son aplicaciones que permiten bloquear el uso de determinadas herramientas, acceder o no a determinado tipo de contenido, limitar los tiempos de

conexión, proteger la configuración de los soportes tecnológicos... Aunque a veces puedan ser herramientas de cierta utilidad, si nos reconocemos menos conocedores que nuestro@s hij@s de las TICs, es fácil pensar que puedan llegar a saltarse esos filtros. Además, como ya hemos comentado, hoy día se accede a la Red desde diversos soportes y no podremos controlarlos todos.

Por otro lado, este tipo de herramientas sin ninguna otra labor educativa y una buena comunicación, podría generar desconfianza a los menores. Siempre que se use software de control parental es importante transmitir al menor que no es por él/ella, sino para proteger a toda la familia y proteger al equipo informático de ataques.

RIESGOS DERIVADOS DE UN MAL USO DE LAS TIC

La Infoxicación

L@s menores tienen acceso a una fuente continua de información, que reciben desde muchos canales distintos. **Todo este volumen de información es imposible ser procesada y analizada de forma crítica.** A menudo, tampoco podemos comprobar el grado de veracidad de dicha información.

Esa forma de consumir información refuerza una actitud de acción continua porque tienden a pensar que es más importante hacer, que hacer bien. Es un consumo de información que facilita una supuesta recompensa inmediata en lugar de gratificaciones proyectadas hacia el futuro.

Llamamos infoxicación a este consumo de información entendido como una enfermedad. Frente a ello, **familia y**

educadores/as debemos educar en/desde la curación de contenidos, esto es, la selección, filtrado y análisis crítico de la información²³.

Los contenidos nocivos

El acceso a contenidos inadecuados es otro de los peligros de Internet. Ya sea de forma accidental o voluntaria, l@s menores pueden estar expuestos a contenidos inapropiados para su edad como pornografía, violencia, contenidos racistas, sexistas, homófobos...

Otro riesgo derivado del acceso a los contenidos se trata de los sobrecostes no contemplados como páginas o servicios de pago, sobrepaso de la tarifa de datos contratada, pagos por funcionalidades extra dentro de una aplicación o juego... y que puede llevarnos a un susto en las facturas.

También incluimos en este apartado el llamado *Malware*, término que viene del acrónimo en inglés de las palabras *malicious* y *software*. Estos programas consisten en archivos con fines dañinos como el robo de información, el control del sistema o la captura de contraseñas. Los virus, como *gusanos* y *troyanos*, son las variantes más conocidas de este tipo de software. Hoy día, y derivado del uso de las TICs por parte de los menores, este tipo de programas se distribuye por las Redes Sociales, envíos de archivos en mails y herramientas de mensajería como Whatsapp, juegos...

²³ Es recomendable la lectura del post *Curación de Contenidos: 4 pasos a seguir y 4 habilidades básicas*, publicado en: <http://pedernal.org/2014/07/28/curacion-de-contenidos-4-pasos-seguir-y-4-habilidades-basicas/>

Las tecnoadicciones o nomofobia

Según el informe *Menores de edad y conectividad móvil en España. Tablets y Smartphones*²⁴, el 27% de los menores de 11 a 14 años de edad reconoce no apagar nunca su móvil. Este porcentaje va aumentando con la edad, de tal forma que, entre los menores de 13-14 años, solo 1 de cada 3 apaga su terminal.

Una adicción es una enfermedad en la que se necesita algo concreto para estar y sentirse bien, y cuando no se puede conseguir se produce ansiedad. Hasta hace poco tiempo se ha negado la adicción a Internet porque no implicaba un deterioro físico o de la salud. Sin embargo, actualmente está demostrado que se descuidan aspectos como la alimentación, se experimentan estados de irritabilidad, trastornos del sueño, bajo rendimiento escolar, pérdida de interés en actividades que antes eran habituales...

Según los investigadores y Doctores en Ciencias de la Educación Esther Prieto Jiménez y Guillermo Domínguez Fernández, las adicciones a las Nuevas Tecnologías se enmarcan dentro de las **adicciones sin sustancias o socioadicciones, aquellas que no implican la dependencia a un compuesto, sino que hace referencia a una serie de comportamientos que el individuo tiende a hacer de forma descontrolada**: *Todas las conductas adictivas están controladas inicialmente por reforzadores positivos -el aspecto placentero de la conducta en sí-, pero terminan por ser controladas por reforzadores negativos -el alivio de la tensión emocional, especialmente-. Es decir, una persona normal puede hablar por el móvil o conectarse a Internet por la utilidad o el placer de la conducta en sí misma; una persona adicta, por el contrario, lo hace*

²⁴ *Menores de edad y conectividad móvil en España. Tablets y Smartphone.* (2014, p. 22):

http://www.diainternetsegura.es/descargas/estudio_movil_smartphones_tablets_v2c.pdf (consulta: 03/06/2016).

buscando el alivio del malestar emocional (aburrimiento, soledad, ira, nerviosismo, etcétera) (Jiménez, E. P. y Fernández, G. D.: 2015).

El miedo a la adicción es un miedo que nos ha acompañado con cada cambio tecnológico: el teléfono, la televisión, Internet... y con el paso del tiempo se ha demostrado que no ha sido tan negativo como el miedo inicial que nos trae lo desconocido. Pero tampoco es algo que debemos ignorar y se dan casos reales de adicción tecnológica en Redes Sociales Online o juegos. Según el psicólogo Enrique Echeburúa, la adicción llega cuando el usuario parece estar ensimismado, tan pendiente de lo que está ocurriendo en la pantalla que todo lo demás deja de existir. El menor pierde interés por otras actividades vinculadas al ocio que antes realizaba con gusto como deporte, lectura, cine, quedar con amigos... Por tanto, **se padece tecnoadicción cuando existe una pérdida de control, ocultación o evasión, abandono de otras actividades** en detrimento de un uso desproporcionado e intensivo de las TICs.

Algunos autores identifican algunos **rasgos que predisponen a las personas a llegar a tener en algún momento de su vida un comportamiento adictivo**: *el fracaso en la socialización, la carencia o pérdida de afecto, una cohesión familiar débil, el contacto con situaciones o eventos estresantes en las primeras etapas de la vida, tener cierto estilo de personalidad, baja autoestima, alto nivel de impulsividad, o contacto reciente con situaciones estresantes. No son determinantes, pero influyen o hacen a la persona más vulnerable (Echeburúa y Corral, 2010).*

Griffiths (1998) señala **6 indicadores que identifican la adicción a Internet**:

- **Saliencia**: Se refiere a cuando una actividad particular se convierte en la más importante en la vida del individuo y domina sus pensamientos, sentimientos y conductas.

- **Modificación del humor:** Experiencias subjetivas que la gente experimenta como consecuencia de implicarse en la actividad.
- **Tolerancia:** Proceso por el cual se requiere incrementar la cantidad de una actividad particular para lograr los efectos anteriores.
- **Síndrome de abstinencia:** Estados emocionales desagradables y/o efectos físicos que ocurren cuando una actividad particular es interrumpida o repentinamente reducida.
- **Conflicto:** Se refiere a los conflictos que se desarrollan entre el adicto y aquellos que le rodean (conflicto interpersonal), conflictos con otras actividades (trabajo, vida social, intereses, aficiones), o dentro de los propios individuos (conflicto intrapsíquico) que están involucrados con la actividad particular.
- **Recaída:** Es la tendencia a volver a los patrones tempranos de la actividad que vuelven a repetirse, restaurando los patrones más extremos de la adicción tras muchos años de abstinencia o control.

Una práctica frecuente que parece estar cada vez más normalizada en nuestra sociedad, pero podría suponer un indicador de la creciente dependencia psicológica hacia las TICs, es el *Phubbing*. Se refiere al uso del móvil en presencia de otras personas. Puede definirse como el acto de una persona al ignorar su entorno por concentrarse en su tecnología móvil. El término se originó en Australia en 2007, etimológicamente es producto de la unión de las palabras *phone* (teléfono) y *snubbing* (despremiar).

Luisa Torres Barzabal, José Manuel Hermosilla Rodríguez y Almudena Martínez Gimeno en *Investigar e intervenir en*

*Educación para la Salud*²⁵ realizan una síntesis sobre consecuencias de la adicción a las TICs y posibles respuestas educativas:

CONSECUENCIAS DE LA ADICCIÓN A LAS TIC

RESPUESTAS EDUCATIVAS PARA PODER CONTRARESTARLAS

Aumento del tiempo dedicado a las tecnologías digitales	Establecer limitación de tiempo, horarios predefinidos y fomentar otras actividades de ocio. En caso de menores, bloquear el acceso cuando se quede sólo en casa.
Cambios negativos en el rendimiento o comportamiento escolar y/o laboral	Trabajar en la reeducación de la conducta de abuso, potenciar conductas saludables en el uso de las TIC.
Abandono de responsabilidades	Establecer una rutina diaria a cumplir para no desplazar las responsabilidades.
Disminución en la participación social y/o familiar.	Establecer pautas, horarios y límites con respecto al uso de las TIC. Trabajar desde un enfoque sistémico para mejorar el ambiente familiar y que madres/padres e hijos/as adquieran nuevas maneras de comunicarse y de afrontar las situaciones difíciles.
Aumento del aislamiento social y pérdida de interés por las actividades con otras personas.	Fomentar la comunicación en vivo, entrenando en habilidades sociales, asertividad y autoestima. Fomentar relaciones sociales, con actividades en grupo, salidas los fines de semana...
Cambios en el estado de ánimo: irritabilidad, nerviosismo, tristeza, apatía, baja autoestima, desmotivación, etc.	Modificar y controlar el uso y abuso de las TIC a través de reforzamientos positivos y estímulos adecuados y motivadores.
Estados de ansiedad, nerviosismo e irritación.	Pautas y técnicas de relación y afrontamiento del estrés, conductas alternativas.

²⁵ MORÓN MARCHENA, J. A (Coord) (2015): Investigar e intervenir en Educación para la Salud. Madrid: Narcea Ediciones.

Falta de control de los impulsos.	Técnicas de control de impulsos. Enseñar estrategias de manejo de la ira. Fomentar actividades de ocio deportivas.
Incremento del gasto en tecnologías, por encima de las posibilidades económicas.	Control y subsanación de la deuda. Control y limitación del gasto.
Establecimiento de conductas problemáticas (robos, etc.).	Pautas firmes de conductas adecuadas, establecimiento de límites, etc.
Aumento de secretismo en lo relacionado con los comportamientos con las TIC. Acceso a información no apta para la edad del sujeto, contenidos violentos, sexistas, desagradables...	Enseñar a través de un uso responsable y comprometido con las TIC, supervisando la utilización de estos recursos. Acceso a las TIC en zonas de uso común, no aislado en su habitación. Fijar los objetivos para navegar, evitando que curiosen sin rumbo. Hablar sobre los pros y contras de Internet. Acompañarles en la búsqueda, enseñarles fuentes con credibilidad y contrastar varias. Utilizar los sistemas de protección para menores y enseñarles a ser críticos con la publicidad, los contenidos, etc.

Por último, incluimos en este apartado el llamado *Vamping*, una práctica que puede contribuir a generar adicción y consiste en la costumbre de estar detrás de la pantalla por la noche, sin interrupciones ni supervisión alguna. Este hábito puede repercutir negativamente en la vida del menor generando insomnio y alteraciones del sueño, estados de nerviosismo y ansiedad, menor nivel de concentración...

Ciberacoso o cyberbullying

A nivel general, en España, el Estudio sobre hábitos de seguridad en el uso de las TIC por niños y adolescentes y confianza de sus padres, del Observatorio de la Seguridad de la información de INTECO, elaborado a partir de encuestas a

menores entre 10 y 16 años y a sus padres o tutores, muestra como un 5,9% de los chicos afirma haber sido víctima de ciberacoso, mientras que un 2,9% afirma haber actuado como acosador.

Cuando se habla de *ciberbullying*, nos referimos al acoso entre iguales llevado a cabo a través de medios telemáticos como Internet, teléfonos móviles, *smartphones*, videojuegos... En general, el ciberbullying viene asociado con amenazas, insultos, vejaciones, creación de perfiles en Redes Sociales Online que suplantan la identidad de la víctima y la asocian a contenidos vejatorios, etiquetado de fotografías de otras personas u otro tipo de acciones ofensivas hacia la víctima.

Cervera define el ciberacoso de la siguiente manera: *cuando una persona, de forma intencionada y repetida, ejerce su poder o presión sobre otra con ayuda de medios electrónicos y de forma maliciosa, con comportamiento agresivos, tales como insultar, molestar, el abuso verbal, las amenazas, humillaciones, etc* (Cervera, L. 2009).

El *ciberbullying* comparte los rasgos básicos con las formas tradicionales de *bullying*: intencionalidad, desequilibrio de poder y prevalencia de las acciones de acoso. En esa línea es clásica la definición de *bullying* de Olweus: *Un alumno es agredido o se convierte en víctima cuando está expuesto, de forma repetida y durante un tiempo, a acciones negativas que lleva a cabo otro alumno o varios de ellos* (Olweus, D. 1998).

Sin embargo el ciberacoso, añade nuevos elementos como cierto anonimato en determinadas acciones, sentimiento de desinhibición virtual de los participantes, una posibilidad de mayor audiencia destinataria de las agresiones o del grupo de espectadores cómplices, reducción del feedback socioemocional mostrado por las víctimas y cómplices (y por tanto una menor posibilidad de empatía por parte del agresor)... Gema Álvarez

Idarriaga, en su artículo *Intervención con adolescentes víctimas de Cyberbullying: Un abordaje desde el trabajo social* ²⁶, desarrolla algunas de estas características propias del cyberbullying:

- *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 angustia de la víctima.*
- *En cualquier lugar y momento: Internet está abierto veinticuatro horas al día y la movilidad y conectividad de las nuevas tecnologías de la comunicación provoca que se traspasen los límites temporales y físicos que antes se producían en la escuela.*
- *Imperecedero: la red tiene una gran memoria a largo plazo, siendo todos los contenidos digitales almacenados en los servidores y distintos dispositivos electrónicos. Cuando existen imágenes están colgadas o los videos subidos solo son borrados a petición de la víctima o autoridad pertinente.*
- *Rapidez y comodidad: las nuevas tecnologías tienen una capacidad exponencial para propagar cualquier mensaje, reenviar un mensaje a una lista de contactos, grupos..., es rápido y sencillo.*
- *La fuerza física o el tamaño no afecta: a diferencia del acoso tradicional, la fuerza física ya no es necesaria para acosar a sus víctimas.*

²⁶ Álvarez Idarriaga, G (2015): *Intervención con adolescentes víctimas de Cyberbullying: Un abordaje desde el trabajo social*. Revista Trabajo Social Hoy, nº 74 (enero 2015):

<http://www.trabajosocialhoy.com/articulo/101/intervencion-con-adolescentes-victimas-de-cyberbullying-un-abordaje-desde-el-trabajo-social>

- *El acosador no marginal: en el acoso escolar los acosadores suelen tener malas relaciones con los profesores y suelen tener mala imagen social por tener personalidad conflictiva, en cambio en el ciberbullying los agresores pueden tener una impecable imagen social.*

Con respecto a las actividades propias del Ciberbullying, es destacable la lista de manifestaciones frecuentes que se establecen en el *Estudio sobre hábitos seguros en el uso de las TIC por los menores* publicado por el INTECO:

- Envío repetido de mensajes ofensivos e insultantes.
- Mensajes que incluyen amenazas e intimidaciones.
- Rumores y cotilleos que dañen la imagen de un menor.
- Suplantación de la identidad (simular ser alguien para difundir información).
- Compartir información personal que suponga situaciones embarazosas.
- Excluir intencionalmente a una persona de un grupo online con intención de marginar.
- Manipular material digital (grabaciones, fotos, correos...) para cambiar su significado con una intención dolosa.
- Robar contraseñas.

Perfiles de los agentes implicados

Para que se dé una situación de ciberacoso deben intervenir varios agentes. Es tradicional reconocer la figura del acosador y el acosado. Sin embargo, se está concediendo cada vez más importancia al grupo de espectadores. El papel de l@s espectadores actúa como reforzante cómplice del poder ejercido por el acosador y reconoce públicamente la humillación del acosado.

No hay un perfil único de agresor/a, víctimas y, más aún, del grupo de espectadores/as cómplices. Sin embargo, haciendo una revisión bibliográfica, muchos autores establecen algunos indicadores que nos permiten generalizar algunos rasgos. Según el psicólogo José María Avilés, con respecto al agresor:

[...] éste no tiene un perfil único ni especialmente perturbado desde el punto de vista psicológico. Por tratarse el ciberbullying de una forma indirecta de agresión, es un medio que favorece la aparición de perfiles de agresores indirectos, que buscan cierta seguridad y evitación del riesgo a la hora de atacar. Incluso, aquellos que no lo harían presencialmente y que se encubren en la red para cometer abusos que no harían cara a cara. En cualquier caso, el agresor es un menor que no tiene una escala de valores conforme a un código moralmente aceptable y en el que priman o se instalan con demasiada dificultad constantes como el abuso, el dominio, el egoísmo, la exclusión, el maltrato físico, la insolidaridad o la doble moral. 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 han sido la autoridad y que han generalizado abusivamente a otras situaciones.

Con respecto a las víctimas, según Pedro Uruñuela, *suelen ser personas débiles e inseguras, con muy baja autoestima. Las consecuencias del bullying para ellas abarcan desde las dificultades académicas y la fobia a la escolarización hasta sufrir daños en su personalidad, apareciendo fobia social, ansiedad anticipatoria y estrés; pueden aparecer también reacciones agresivas e ideas de suicidio* (Uruñuela, P: 2016-58).

Algunos indicadores de comportamiento que podría manifestar una víctima de acoso pueden tener que ver con las siguientes actitudes:

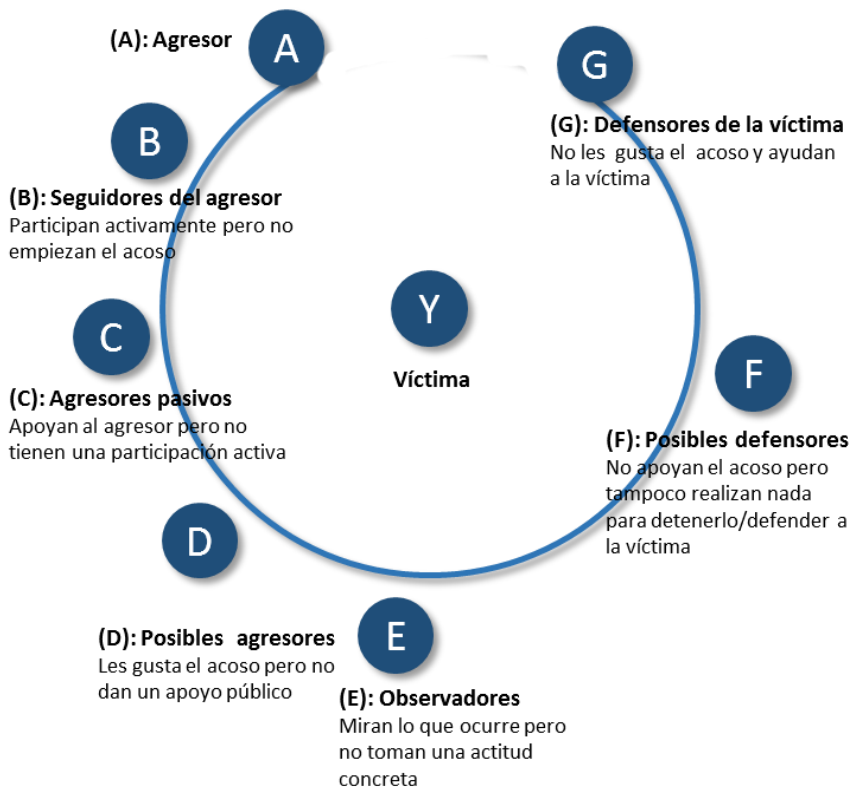
- Miedo y/o rechazo a ir a la escuela.

- Falta de relaciones de amistad con su grupo de iguales en el colegio o en el ámbito extraescolar.
- Problemas emocionales: tristeza, ansiedad, cambios bruscos de humor, insomnio...
- Evidencias físicas de maltrato: moratones, pérdida de objetos personales, roturas en la ropa...

Y con respecto a los espectadores, Pedro Uruñuela nos comenta: *además de los reforzadores del agresor o los defensores de la víctima, los espectadores son el resto de compañeros/as que saben que tiene lugar el acoso, pero permanecen indiferentes o ajenos al mismo; en unos casos actúan así por miedo a convertirse en víctimas, en otras porque han perdido la sensibilidad moral ante estas situaciones. Los espectadores, si no se trabaja con ellos, pueden llegar a aprender la inhibición ante situaciones injustas, el refuerzo de posturas individualistas y egoístas y la desensibilización ante el sufrimiento de otros (Uruñuela, P: 2016-58).*

Salmivalli (2010, p. 117) propuso que l@s observadores/as se sienten atrapad@s en un “dilema social”: *a pesar de ser conscientes de que el acoso está mal y que deberían intentar detenerlo, son plenamente conscientes de sus propias necesidades de seguridad y de protección dentro del grupo de compañeros. Por desgracia, a través de su inacción, los espectadores no sólo refuerzan la conducta de acoso sino que también amenazan la necesidad de la víctima de pertenecer al grupo de iguales.*

Olweus resume en el siguiente esquema los modos de respuesta/roles del alumnado en una situación de acoso:



Fuente: Olweus Group Against Bullying

Trabajar en un proyecto en contra del Ciberbullying

José María Avilés, en el monográfico de la Revista CONVIVES de abril de 2013 dedicado al ciberbullying²⁷, enumera algunas condiciones que tienen que ver con la orientación que se dé a un

²⁷ CONVIVES, Asociación (2013): *Acoso entre iguales. Ciberacoso*. Revista digital de la Asociación CONVIVES, nº3: Abril 2013 (todos los números de la revista disponibles en <http://convivesenlaescuela.blogspot.com.es>).

proyecto antibullying que me parecen de interés destacar de forma resumida:

- Participación de la comunidad educativa.
- Planificar acciones dirigidas intencionalmente a erradicar el acoso.
- La Educación Moral del alumnado como núcleo central.
- Funcionalidad para la comunidad educativa
- Políticas disciplinarias orientadas hacia planteamientos de Práctica Restaurativa en las relaciones interpersonales.
- Equilibrio en los planteamientos para la prevención de la Convivencia Escolar, propiciando simultáneamente iniciativas que aborden la convivencia en positivo: la prosocialidad y las relaciones de buen trato y habilidades sociales en el alumnado y en las personas adultas; y otras que se dirijan intencionalmente a erradicar las situaciones de convivencia en negativo y de violencia: interrupción, indisciplina, desmotivación, agresión, violencia, maltrato.
- Acciones educativas en las familias.
- Respaldo Institucional y Organizativo.
- Relación con otros Planes del centro escolar.
- Inserción curricular destacando contenidos preventivos (intimidad e imagen personal, habilidades sociales, seguridad en perfiles...), de gestión de casos (patrones de reacción adecuada, obtención de pruebas, búsqueda de apoyos y ayuda, asesoramiento) y actitudes grupales (prestación de ayuda, posicionamiento moral, confrontación de la agresión, ruptura del silencio, reglas grupales de buenas prácticas).
- Protagonismo del alumnado.

- Adopción de medidas eficaces y disponer de protocolos de actuación inmediatos.
- Implicación del profesorado y estilo docente.
- Trabajo sobre el grupo como colectivo.
- Protocolos de actuación inmediata.

Grooming

Lo podríamos traducir como “engatusamiento”. Se ejerce por parte de un adulto a un menor y se trata de **prácticas encaminadas a ganarse la confianza de un/a menor fingiendo empatía, amistad, cariño... con fines manipulativos para buscar un posterior beneficio sexual**. El *grooming* está presente tanto online, como offline y, a diferencia de la creencia generalizada, se suele dar por personas que ya conocían al menor.

El INTECO, en su *Guía legal sobre cyberbullying y grooming*, define éste último como un tipo de acoso *ejercido por un adulto y se refiere a las acciones realizadas deliberadamente para establecer una relación y un control emocional sobre un niño o niña con el fin de preparar el terreno para el abuso sexual del menor. Son situaciones de acoso con un contenido sexual explícito o implícito.*

Según el informe del Observatorio INTECO (Cánovas et al., 2014) en familias españolas con hij@s entre 10 y 16 años un 16,3% de los chavales declaran conocer casos de amigos y compañeros que han recibido llamadas o mensajes de personas extrañas con intención de conocerles (un 3,8% decía haberlo experimentado directamente) y un 9,3%, contenidos pornográficos u obscenos (la incidencia directa era de 0,8% en este caso).

En la *Guía de actuación contra el Ciberacoso*, publicada por INTECO²⁸, se establecen los siguientes **pasos en el desarrollo de un caso de acoso de Grooming**:

1. **Inicio en la fase de amistad.** Toma de contacto con el menor para conocer sus gustos, preferencias y crear una relación de confianza.
2. **Inicio de la fase de relación.** Incluye 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.
3. **Componente sexual.** Con frecuencia incluye la descripción de términos específicamente sexuales y la petición a los menores de su participación en actos de naturaleza sexual, grabación de imágenes o toma de fotografías.

Los atentados contra la privacidad

Podemos entender por privacidad (hablando de Internet), el nivel de protección que tiene la información compartida por la Red, es decir, el control sobre los datos que compartimos y el grado de accesibilidad que otras personas pueden tener a éstos.

Con Internet, la frontera entre la información pública y privada es cada vez más difusa. Es un rasgo propio de la juventud la **preocupación por la imagen percibida por su grupo de iguales, así como la necesidad de aceptación y reconocimiento por otros chicos y chicas**. Desde ahí, se puede entender la necesidad y el

²⁸ Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación (INTECO) (2012): *Guía de actuación contra el ciberacoso*. Octubre 2012. Disponible en: <http://www.injuve.es/sites/default/files/2013/46/publicaciones/Gu%C3%ADa%20de%20actuaci%C3%B3n%20contra%20el%20ciberacoso.pdf>.

gusto por compartir información personal como imágenes, vídeos, comentarios... Aunque, en ningún caso, se trata de información descriptiva completa del propio menor, ya que éste **suele compartir una imagen proyectada de sí mismo tal y como quiere ser visto**. A esa construcción de la personalidad en base a lo que compartimos en Internet se le llama *Identidad Digital*. En este sentido, Dolors Reig nos dice:

... buscamos en las redes "sociables" construir credibilidad a los ojos de nuestro círculo social, ser vistos no sólo como "buenas personas" (base de la que también está surgiendo la "solidaridad 2.0"), sino también como expertos en determinadas áreas. Si antes la compra de determinados productos, entre otras, era la forma más fácil de identificarse con el grupo (y sus elementos distintivos), en una época de vivencia permanente en los espacios públicos, compartir contenidos (autogenerados o de otras personas, producir o difundir) es la manera más eficiente de modelar la forma en la que los demás nos construyen. Un estudio del The New York Times y el Customer Insight Group (2011) sobre la psicología de compartir en la web cifra este último como uno de los principales motivos para hacerlo: el 68% comparten información y contenidos online como forma de construir su identidad o reputación digital delante de los otros (Reig, D. 2013)²⁹.

El peligro aquí viene asociado al tipo de información personal compartida: datos personales de contacto como teléfono o mail, lugares habituales cómo vivienda o colegio, imágenes que puedan ser usadas por terceros sin consentimiento... Toda esa información en la Red, en el momento en que es compartida, es potencialmente pública y el riesgo se deriva del uso que puedan hacer terceras personas y que se escapan de nuestro control. Aunque cada vez se habla más del *derecho al olvido* (los derechos

²⁹ REIG, D. y Víchez, L.F (2013): Los jóvenes en la era de la hiperconectividad: tendencias, claves y miradas. Madrid: Fundación Telefónica.

de oposición al uso y cancelación de los datos publicados), actualmente éste es un ámbito imposible de controlar.

Sexting

Consiste en el **envío de contenidos de tipo sexual** (principalmente fotografías y/o vídeos) **producidos generalmente por el propio menor remitente**, a otras personas por medio de teléfonos móviles.

El *Sexting* es una palabra tomada del inglés que une *Sex* (sexo) y *Texting* (envío de mensajes de texto vía SMS desde teléfonos móviles). Aunque el sentido original se limitase al envío de SMS, el desarrollo actual de los *smartphones* ha extendido esta práctica a través de otros programas de mensajería, videoconferencia o las Redes Sociales.

Relacionado con el *Sexting* también existe el *Sex-casting*, que consiste en la grabación de contenidos sexuales usando la webcam y difusión de los mismos por e-mail, redes sociales u otros programas de mensajería.

Según la organización “Con Vos en la web”, el *Sexting*, tiene las siguientes **características generales**:

- La imagen enviada es, en muchos casos, obtenida de manera voluntaria por el emisor o quien lo filma/fotografía.
- Los dispositivos tecnológicos con los cuales tomar las imágenes son indispensables en estos casos. Los principales medios son los teléfonos móviles, cámaras web y las tabletas.
- El contenido filmado o fotografiado es de carácter explícitamente sexual.

Si bien el *sexting* existe tanto en jóvenes como en adultos, es una práctica de moda especialmente entre los adolescentes. La adolescencia tiene una relación directa con el despertar y la curiosidad sexual. Por ende, **la posibilidad de expresar deseos y fantasías sexuales mediante la tecnología es parte de la lógica de l@s jóvenes.**

La **falsa sensación de confianza** tras las pantallas y el poco temor hacia posibles riesgos, propios de la adolescencia, acentúan las prácticas de *sexting*, ya que l@s jóvenes suelen dejar fuera de su análisis los efectos a medio y largo plazo del envío de imágenes privadas. Sin embargo, el riesgo de mandar un contenido a través de los dispositivos móviles hacen que esa imagen o vídeo pueda ser fácil de compartir (*efecto viral*), posibilitando la pérdida de control sobre el contenido enviado.

Podemos identificar algunos **posibles escenarios donde se generan situaciones de *sexting*:**

- Cuando una pareja se fotografía o graba teniendo relaciones sexuales, por mera curiosidad o para revivir como espectador la experiencia.
- Envío de imágenes en pose o práctica sexual por parte de un miembro de la pareja con la finalidad de seducir.
- Uso de webcam para el intercambio de material sexual durante un chat.

Así mismo, también podemos establecer algunos escenarios para la pérdida de control del contenido y que suponen factores de riesgo desencadenantes de situaciones de ciberacoso. Aunque en un primer momento las imágenes responden a una intención voluntaria en un contexto íntimo y sexual, cuando esa imagen sale del contexto de origen y se publica en la Red, existe el riesgo

de tener consecuencias no imaginadas inicialmente por los protagonistas. **Algunos desencadenantes habituales** tienen que ver con:

- **Rupturas en la pareja.** L@s menores habitualmente no proyectan a largo plazo la temporalidad de sus relaciones y las posibles consecuencias de una ruptura. Un/a menor puede llegar a utilizar el material sexual de su (ex)pareja por estar cabreado, por venganza, ira, celos, frustración...
- **Pérdida o robo del móvil.** El acceso a un dispositivo por medio de un robo o un descuido es otra puerta de entrada a que personas indeseadas accedan a la información guardada.
- **Robo de información.** El *hackeo* o la captura de pantalla en un chat supone también formas de acceder a los contenidos de forma ilegítima.

En esta práctica se identifican **dos tipos de sexting**:

- **Activo.** Consiste en la realización y envíos de autofotos o autovídeos de contenido erótico o sexual.
- **Pasivo.** Supone la recepción de fotos y videos de otra persona de contenido erótico o sexual que se visionan, guardan y/o reenvían.

Ligado al *sexting*, se puede llegar a realizar *sextorsión*, una práctica delictiva que consiste en la realización de chantaje bajo amenaza de publicar o enviar el material gráfico en el cual la víctima se muestra en actitud erótica, pornográfica o manteniendo relaciones sexuales.

Anonimato e identidad

Es fácil registrarse en cualquier plataforma o aplicación con datos falsos. Nunca podemos saber realmente quién está al otro lado viendo o publicando contenidos y desconoceremos su edad real, sexo, intereses reales... Este supuesto anonimato hace **que l@s menores se sientan más seguros navegando ya que están en entornos físicamente seguros** (su casa, en la calle con amigos, en la escuela...). O bien, también **desde el anonimato, nos sentimos impunes** para insultar, faltar a las formas... y comportarnos de una forma que habitualmente no haríamos desde lo presencial.

Sin embargo, una mala configuración de un perfil en las Redes Sociales Online o el tipo de información compartida, puede permitir que información personal como dónde vive el/la menor, dónde estudia o juega, con quién se relaciona... esté accesible para cualquier persona, por lo que terceras personas no destinatarias de dicha información podrían acceder a dicha a esos datos.

Se habla de **suplantación de la identidad** cuando nos registramos o manejamos datos falsos, o utilizamos los de terceras personas. Esta práctica actualmente está tipificada en la ley y supone un delito.

A priori, parece difícil que podamos utilizar los datos de terceras personas ya que habitualmente se requiere de registro y contraseñas de acceso. Sin embargo, entre l@s menores, en ocasiones, se dan frecuentemente prácticas de intercambio de contraseñas y datos de acceso para actualizar perfiles en su nombre, realizar una acción concreta dentro de un juego, intercambio de móviles para contestar a una conversación personal...

Pese a la sensación de seguridad desde la distancia, debemos saber (y hacer saber a los menores) que **el anonimato es una falsa apariencia**. Nuestro rastro en Internet deja constancia a través del número IP³⁰ del soporte que estemos usando para navegar (móvil, tablet o pc). A través de esto, un agresor puede ser localizado.

Incluimos en este apartado, y aunque también tiene que ver con el acceso a los contenidos, el llamado **Phising**. Ésta práctica consiste en el robo de información personal y/o financiera del usuario, a través de la falsificación de una herramienta o portal de confianza. Por ello, no siempre es fácil identificar un portal malicioso ya que aparentemente se trata de un portal de internet duplicado o una cuenta de mail conocida.

Terminamos este apartado con la siguiente tabla resumen de riesgos y conductas elaborada por el INTECO y que recoge de forma sintética gran parte de lo mencionado en los apartados anteriores:

RIESGOS	CONDUCTAS ASOCIADAS
Uso abusivo y adicción	<ul style="list-style-type: none">• Dependencia o uso excesivo.• Aislamiento social.
Vulneración de derechos de propiedad intelectual	<ul style="list-style-type: none">• Descargas ilegales.
Acceso a contenidos inapropiados	<ul style="list-style-type: none">• De carácter sexual.• Violento, racista o sexista.• Anorexia, bulimia o cuestiones estéticas.• Sectas o terrorismo.• Contenido que vulnere los valores en los que se educa al hijo.• Falso, inexacto o incierto.

³⁰ Internet Protocol. Es un número que identifica un dispositivo en una red (un ordenador, una impresora, un router, etc...).

Interacción y acoso por otras personas y Ciberbullying	<ul style="list-style-type: none"> • Ciberbullying pasivo (ser acosado, insultado o amenazado por niños). • Ciberbullying activo (acosar, insultar o amenazar a niños). • Interacción/ chat con desconocidos. • Tratar con adultos que se hacen pasar por niños. • Ser insultado por adultos. • Citarse a solas con desconocidos.
Acoso sexual Amenazas a la privacidad	<ul style="list-style-type: none"> • Ser objeto de acoso sexual • Facilitar datos personales. • Que se difundan imágenes del menor sin su consentimiento. • Que el menor grave y difunda imágenes inapropiadas.
Riesgos económicos y/o fraudes Amenazas técnicas y o malware	<ul style="list-style-type: none"> • Ser víctima de fraudes o timos. • Participación en juegos con dinero. • Virus. • Programa malicioso o espía. • Spam. • Intrusión de cuentas de servicios Web. • Pérdida de información. • Bloqueo del ordenador. • Pérdida de control sobre el equipo.

Fuente: INTECO, 2009:74

UN MODELO DE INTERVENCIÓN SOCIAL INTEGRAL BASADO EN LA PREVENCIÓN DE RIESGOS

El Modelo Ecológico-Sistémico y la Teoría de la Complejidad como marco para una intervención integral

El *modelo Ecológico-Sistémico* parte de la teoría general de sistemas (fundada por el biólogo alemán Von Bertalanffy en 1979), de la cibernética (rama creada por Noten Weiner en 1943), la teoría matemática de la información (Weaver Shannon en 1949), la teoría de los tipos lógicos de Russell, teoría de la comunicación humana y de la teoría ecológica de Bronfenbrenner. Tanto la perspectiva ecológica como la sistémica conceden una gran importancia a la influencia del entorno y cómo las personas se ven afectadas por el ambiente. Estos modelos buscan la atención al individuo actuando con la persona y su entorno social, analizando la interdependencia existente entre su propio sistema y los distintos sistemas que configuran su entorno.

María Ángeles de la Caba Collado y Rafael López Atxurra en su artículo *La agresión entre iguales en la era digital: estrategias de afrontamiento de los estudiantes del último ciclo de Primaria y del primero de Secundaria*³¹ establecen como se ha hecho patente la ampliación del campo de estudio y el reconocimiento de que las agresiones entre iguales deben ser analizadas desde una perspectiva ecológica. Eso implica no limitarse a la díada agresor-víctima, y considerar tanto el papel de todos los colectivos, especialmente de los

³¹ de la Caba Collado, M. A. y López Atxurra, R. (2013): *La agresión entre iguales en la era digital: estrategias de afrontamiento de los estudiantes del último ciclo de Primaria y del primero de Secundaria*. Revista de Educación, nº 362.

compañeros, como tener en cuenta las variables contextuales, en particular las normas de grupo (Salmivalli y Voeten, 2004)

Por otro lado, desde el *paradigma de la Complejidad* (cuyo principal exponente es el sociólogo, antropólogo y filósofo francés Edgar Morín) se define a los sistemas como la suma de partes interrelacionadas que como un conjunto exhiben propiedades y comportamientos no evidentes a partir de la suma de las partes individuales³². Podemos interpretar esta relación como una serie de partes que se influyen mutuamente, y la suma de esas influencias constituyen un todo, que a su vez también influye a cada parte integrada. La Teoría de la Complejidad tiene una visión integral del mundo -del mundo como un todo- que atiende los nexos entre los sistemas vivientes. Según Edgar Morin: *el mundo como un todo está cada vez más presente en cada una de sus partes.*

Aterrizando estos enfoques en el objeto de estudio del presente texto, ya se ha mencionado varias veces la importancia del contexto en los procesos de socialización y construcción de la personalidad de la infancia. Por tanto, se hace necesario comprender dicho contexto y los agentes que se interrelacionan en el mismo para poder realizar una intervención completa. Es decir, *se hace necesario un análisis ecológico, que vaya más allá de lo personal, para abordar el propio sistema de normas, valores, sentimientos y comportamientos que está detrás de una violencia que se repite, se encubre y brota con múltiples formas (Ortega-Ruiz. R: 2015-86).*

La confluencia de los modelos Ecológico, Sistémico y la Teoría de Complejidad permiten ofrecer una **visión holística e integral del individuo, centrándose en las interacciones e interrelaciones que se dan en un determinado contexto.** Por eso, realizar una

³² Fuente: Wikipedia (<https://es.wikipedia.org/wiki/Complejidad>). Consulta: 30/04/2016.

intervención social desde estos enfoques, nos permitirá **realizar un trabajo interdisciplinar teniendo en cuenta la relación entre los diferentes sistemas sociales, familiares, políticos, económicos, educativos...**

Desde los enfoques y modelos antes descritos, **los riesgos derivados de un mal uso de las TICs como el ciberacoso, se llevan cabo y se mantienen por una violencia estructural que implica a varios agentes.** Según Rosario Ortega-Ruiz: *El fenómeno de la violencia trasciende la mera conducta individual y se convierte en un proceso interpersonal, porque afecta al menos a dos protagonistas: quien la ejerce y quien la padece. Un análisis algo más complejo [...] nos permite distinguir también un tercer afectado: quien la contempla sin poder, o querer, evitarla (Ortega-Ruiz. R. 2015: 85).*

La prevención de riesgos exige el compromiso de todos los agentes de socialización: profesorado, familia, educadores/as y trabajadores/as sociales... Y, por tanto, se hace necesario planificar actuaciones a distinto nivel. Sin embargo, no se trata de actuar desde los distintos ámbitos de forma aislada y atomizada. Nuestro reto además consiste en realizar esa intervención desde la interdisciplinariedad y de forma coordinada.

El Papel del Trabajo Social y la Intervención Social

El ciberacoso, como problema social que es, afecta de forma transversal a distintas áreas de la víctima: el colegio, su grupo de iguales, su salud... Ya hemos comentado que la intervención mayoritaria se realiza desde un enfoque de intervención individual reactivo en las víctimas o acosadores, pero pasando por alto otros factores con poderosa influencia dentro del contexto social. Sin embargo, para que se produzca una situación de ciberacoso, se debe dar un proceso donde se encuentran implicadas diferentes personas directa e indirectamente. Es en

esta realidad social donde el trabajador social tiene que analizar todas las necesidades y datos para poder elaborar un programa de intervención social, que atienda tanto a la víctima y acosadores pero sin olvidar también al resto de partes implicadas.

Por ello, esta intervención debe involucrar a la escuela, a diferentes profesionales de otras áreas como la educación social, la familia y, con especial importancia, *al trabajo de las relaciones positivas entre los grupos de pares, trabajando temas relacionados con la exclusión los prejuicios sociales y los sistemas de valores de los agresores, las víctimas y la alianza invisible que suele encubrir dichos acosos* (Cowie, 2013: 21).

Desde esta perspectiva interdisciplinar, **la figura del trabajador/a social puede ser un excelente canalizador en la coordinación y comunicación de los diversos agentes implicados**, así como especialmente en el trato directo con la familia y los menores como núcleo central de la intervención. También se podrán realizar funciones de acompañamiento social y apoyo durante todo el proceso desde una perspectiva humana y coordinada con otras instituciones y recursos, como hospital y salud mental, pediatría, la brigada de delitos informáticos de la Policía Nacional o la Unidad Central de Investigación de Menores de la Policía Municipal.

Gema Álvarez Idarriaga, trabajadora social del Centro de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Villaviciosa de Odón, justifica la labor de intervención del trabajador social en el ciberacoso desde el modelo sistémico que ya hemos defendido anteriormente: *Desde el modelo sistémico entendemos que el acoso tiene consecuencias tanto en el entorno educativo, sus amigos, en el ámbito familiar y por supuesto en la víctima. Por lo tanto, la intervención en varios de estos sistemas de forma simultánea va a permitir una correcta resolución del conflicto donde la víctima y su*

familia sientan que se ha hecho justicia. A su vez, es igual de importante un abordaje terapéutico individual dirigido a conseguir: la toma de conciencia de que no son merecedores de dicho hostigamiento y que no son culpables de ello, la desactivación emocional para mantener la calma necesaria y, finalmente, no encararse agresivamente con los acosadores (Parés Soliva, M. 2008: 20) (Álvarez Idarriaga, G: 2015-85).

Pero la labor del trabajo social no se debe limitar sólo a la coordinación interinstitucional. En la relación con familia y otros profesionales también se puede aportar información, consejos y pautas educativas para la prevención, apoyo y asesoramiento en la elaboración de planes de prevención,

Además de la planificación para una labor de prevención, desde el Trabajo Social también se puede **intervenir dentro de las fases del proceso de actuación ante un caso de ciberacoso.** Cabe destacar (Luengo et al., 2011: 57):

1. **La detección** (lo más difícil debido a muchas veces la invisibilidad del fenómeno) y la obtención de información preliminar sobre el contexto y medio donde se producen las agresiones y la identificación del posible agresor.
2. **La valoración** del caso, investigación y primeras propuestas.
3. **Plan de actuación.**
4. **Evaluación, seguimiento y plan.**

El papel del ámbito escolar

Según la Ley Orgánica de Educación, aprobada el 3 de mayo de 2006, todos los centros deben incluir en su proyecto educativo un Plan de Convivencia, así como establecer las normas que

garanticen su cumplimiento. Y la Ley Orgánica 1/1996 de 15 de enero, de protección jurídica del menor de edad, recoge en su artículo 13.1 que: “Toda persona o autoridad y especialmente aquellos que por su profesión o función detecten una situación de maltrato, de riesgo o de posible desamparo de un menor, lo comunicarán a la autoridad o sus agentes más próximos, sin perjuicio de prestarle el auxilio inmediato que precise”. Esto significa que si trabajamos o nos relacionamos con menores, desde el ámbito formal e informal, no podremos hacer “oídos sordos” en los casos de acoso y ciberacoso.

Pero más allá de lo que nos digan las leyes, la institución escolar puede ser uno de los marcos principales de actuación en una educación en/desde la convivencia positiva y un lugar idóneo para educar en un uso crítico y responsable de las TICs. Con el desarrollo tecnológico actual, hoy más que nunca debe ser así. Tal y como nos dice el ex inspector de Educación Pedro Uruñuela, *con el avance de los medios informáticos, a la escuela le han salido grandes competidores a la hora de transmitir los conocimientos y procedimientos de cualquier materia, de forma que cualquier persona puede adquirir los conocimientos que necesita, sin necesidad de volver otra vez al sistema escolar, incluso aunque en su día no hubiera finalizado satisfactoriamente dichos estudios. Sin embargo, no puede decirse lo mismo respecto del aprendizaje de la convivencia y del papel fundamental que juegan las diversas instituciones del sistema educativo* (Uruñuela, P: 2016: 23).

La educación no debiera sólo buscar la adquisición de conocimientos, sino también formar personas para que puedan llegar a asumir el protagonismo de sus propias vidas y desarrollar habilidades para una correcta resolución de conflictos y la defensa de los derechos humanos. Desde ahí, las instituciones educativas, pueden ser interpretadas como *comunidades de convivencia en la que se inscriben distintos microsistemas sociales; el del alumnado es uno de ellos, pero no es ni*

independiente ni ajeno a lo que ocurre en los otros subsistemas, como el que compone el profesorado, las familias o la propia comunidad social externa (Ortega-Ruiz. R: 2015-38).

La escuela debe suponer un contexto donde se facilite el desarrollo del potencial del alumnado desde un clima de convivencia seguro. Esto sólo es posible con el compromiso de todos los agentes que participan en el proceso educativo. En primer lugar los educadores/as que pasan la mayor parte del tiempo con el alumnado y supervisan dicho proceso educativo. Pero también se requiere del compromiso familiar para establecer unas pautas educativas comunes y en coherencia con el proyecto educativo.

Otro aspecto clave que hace de los centros educativos un buen lugar desde el que trabajar la convivencia positiva y el uso responsable y crítico de las TICs es que por la escuela deben pasar obligatoriamente todos los niños y niñas al menos durante 10 años. Durante estos años el menor debe convivir y permanecer en contacto con una gran diversidad de personas: amigos y desconocidos, personas de múltiples nacionalidades, personas con diversidad funcional... **Desde ninguna otra institución socializadora se ofrece esta oportunidad para la convivencia durante tantos años.** Es por tanto, una oportunidad para educar en principios, valores y habilidades para una convivencia positiva donde las TICs tengan un papel protagonista.

Sin embargo, al igual que hemos identificado un modelo reactivo de intervención como mayoritario en las instituciones escolares, también debemos identificar otras prácticas que de forma indirecta contribuyen, junto con otros factores ajenos a la escuela, a las causas estructurales de la violencia (a través del ya mencionado curriculum oculto). Quiero destacar especialmente la **exclusión que supone el modelo de éxito o fracaso basado en**

las calificaciones que no tienen en cuenta las diferentes *inteligencias múltiples* (Howard Gardner, 1993). Este **modelo de competencia y selección de alumnado** es contrario a un modelo de convivencia en positivo y contribuye de forma indirecta a la segregación y exclusión de una parte del alumnado, reforzando el modelo de dominio-sumisión.

Por tanto, **el reto desde las escuelas es múltiple**. Por un lado, se deben revisar los fines, prácticas y metodologías educativas que puedan constituir formas de reproducción social de las causas de la violencia estructural y frente a esto desarrollar un modelo de convivencia en positivo y, por otro lado, desarrollar planes de prevención de riesgos en el uso de las TICs fomentando un uso responsable y crítico de las mismas. Según el psicólogo José María Avilés Martínez:

... el trabajo preventivo debe abordar la educación moral como base de la construcción de unas relaciones personales sanas e integradas en el marco del respeto de los derechos de los otros. Para el ciberbullying se hace necesario establecer en la comunidad educativa programas integrales que lo aborden de forma global. Las decisiones organizativas del centro tienen que colaborar en ello. Más que prohibir se debe ayudar al alumnado desde las familias y el profesorado a hacer un uso racional y adecuado de las nuevas tecnologías a partir de normas establecidas comunitariamente. (Avilés Martínez, J. M. 2006: 79-96).

Este trabajo preventivo se puede desarrollar además de una forma participada donde el propio alumnado tenga un papel protagonista. Ya existen algunas experiencias creativas e innovadoras con excelentes resultados tales como grupos de trabajo mixtos (familia, profesores y alumnos) contra el ciberacoso, grupos de mediación entre iguales (donde un grupo de alumnos es formado para identificar problemas y ejercer la

mediación), círculos de calidad ³³, proyectos específicos de análisis y reflexión de la problemática como realización de cortos o blogs...

Centrándonos en el profesorado y los equipos directivos, quiero destacar las ideas de Juan Vaello Orts, psicopedagogo, Inspector del SITE de Alicante, Profesor Tutor de Psicología General y Psicología Evolutiva en la UNED. Vaello propone **cinco niveles de actuación para llevar a cabo un proyecto de convivencia**³⁴:

- Nivel 1: Los profesores y profesoras en el aula. Deben iniciar el proceso de establecimiento de normas inclusivas y participativas y definir igualmente las correcciones a aplicar si no se respetan dichas normas. Asimismo, deben garantizar su cumplimiento. Para ello, los profesores y profesoras deben estar coordinados y trabajar en equipo. El individualismo habitual en los centros, especialmente en Secundaria, es el principal obstáculo para este nivel de responsabilidad.
- Nivel 2: Los tutores y tutoras. Su tarea fundamental debe ser la coordinación del grupo de profesores y profesoras de nivel, con los que debe establecer un diagnóstico del estado socioemocional del grupo, de sus puntos fuertes y aquellos que deben mejorar, revisando periódicamente este diagnóstico. Llegar a este diagnóstico compartido puede ser de mayor utilidad que la elaboración de las actuales programaciones de cada materia, que no tienen en cuenta al alumnado al que van dirigidas. Asimismo,

³³ El círculo de calidad consiste en un grupo de personas que se reúnen regularmente porque están interesadas en identificar, analizar y solucionar problemas comunes.

³⁴ Vaello Orts, J. (2011): *Cómo dar clase a los que no quieren recibirla*. Barcelona. Graó. También (2013): *Construyendo la convivencia en el centro educativo: El sistema de diques*. Ed. Horsori.

deben fomentar y apoyar a aquellos profesores o profesoras que puedan tener problemas con algunos alumnos o alumnas, tanto a nivel personal como a nivel de grupo, planteando diversos temas en las sesiones de tutoría semanales que se hacen con el grupo y en las tutorías individualizadas. También deben trabajar con las familias, transmitiendo la información adecuada, implicándolas en el trabajo del grupo y, de manera especial, en todas aquellas cuestiones que afectan a la convivencia.

- Nivel 3: El equipo directivo. Su trabajo busca impulsar los planes de trabajo de los distintos equipos docentes, asegurando el buen funcionamiento de éstos y de las tutorías. Deben coordinar, a través de Jefatura de Estudios, la acción de las tutorías para que sean coherentes y trabajen en la misma dirección. También es importante su papel de cara al apoyo, fomento y realización del Plan de Convivencia y todas las actuaciones previstas en el mismo. Y tienen un papel clave en la relación con las familias y con las entidades sociales del barrio o la localidad.
- Nivel 4: Instituciones sociales. Hay casos en los que, por problemas derivados de la situación familiar, los alumnos deben ser atendidos en dichas instancias, ya que los centros no disponen de personal ni de recursos para su atención.
- Nivel transversal: El alumnado. Nivel presente a lo largo de todas las actuaciones, resulta fundamental para el éxito de todo el proceso. El objetivo es que el alumnado asuma también la responsabilidad de hacer posible un clima de convivencia positivo, aceptando sus

compromisos y estableciendo para ello normas consensuadas e inclusivas.

Por último, quiero destacar también la **importancia de la formación del profesorado**. Por lo general, la formación de los profesores está centrada en la adquisición de los contenidos de las materias que impartirán. Aunque en los planes de formación también se incluyen materias para el desarrollo de las habilidades y capacidades pedagógicas, éstas se demuestran insuficientes. Lo cierto es que cuando un profesor se enfrenta a una clase actual, donde el aula puede estar masificada y el grupo es un conjunto muy heterogéneo de personas, es fácil que surjan problemas de disciplina o falta de motivación. Ante esta situación, gran parte del profesorado muestra inseguridad, estrés y frustración.

Esta falta de preparación del profesorado es más evidente cuando hablamos de las Nuevas Tecnologías. Parece difícil que el profesorado sepa por dónde empezar en el desarrollo de un plan de prevención o sea capaz de detectar problemas y casos de ciberacoso en sus primeras etapas. Bajo mi punto de vista no es porque sea realmente difícil de detectar. Existen múltiples indicadores que cambian la personalidad de un/a alumn@ con problemas de ciberacoso o identificar en el grupo de espectadores pautas de exclusión.

Por todo esto, se hace necesaria una actitud de formación permanente en el profesorado, donde estén incluidas las TICs. **No se trata tanto de dominar el aspecto técnico de las Nuevas Tecnologías (que están en constante cambio), sino comprender el uso, evolución, influencia... de las TICs e identificar las pautas para educar en un uso responsable y crítico.** Se trata de *adquirir un mínimo de cultura digital, que permita que no haya conflictos por el mal uso de estas nuevas formas de comunicación. La actualización permanente de estos conocimientos se torna totalmente*

necesaria para lograr sacar el mayor partido a la era digital desde el equilibrio personal y las relaciones sociales positivas (Fernández Vilchez, L. 2013: 211).

Así mismo, se debe **normalizar el uso de las TICs en los centros escolares para que no constituya sólo un ámbito que l@s menores asocian al entretenimiento, el ocio y el tiempo libre**. En este sentido son destacables los proyectos que usan las tecnologías de forma transversal en los proyectos educativos: incorporando el móvil como metodología en el aula, el uso de las impresoras 3D, la enseñanza de lenguajes de programación, el *Flipped Classroom*³⁵, el uso de hardware libre y robótica, la *gamificación* o *ludificación*³⁶...

El papel de las familias

La familia es el primer y uno de los principales agentes de socialización de los niños y niñas. Sin embargo, el rápido avance tecnológico y la brecha digital que se ha generado, ha propiciado que los padres y madres vean las TICs como un ámbito sobre el que no “saben” intervenir. Esta visión ha contribuido a crear una **falta de responsabilidad educativa y preventiva por parte de los padres y madres**. Según la encuesta realizada en 2008 por el Observatorio de Infancia y Adolescencia de Andalucía, son pocos los progenitores que ejercen algún tipo de control sobre el uso que sus hijos hacen de Internet, tanto en lo que se refiere al tiempo que están navegando como a los contenidos a los que

³⁵ El Flipped Classroom es un modelo pedagógico que transfiere el trabajo de determinados procesos de aprendizaje fuera del aula y utiliza el tiempo de clase, junto con la experiencia del docente, para facilitar y potenciar otros procesos de adquisición y práctica de conocimientos dentro del aula. Fuente: www.theflippedclassroom.es.

³⁶ Consiste en una metodología que introduce los principios del juego para aumentar el grado de motivación en los procesos de aprendizaje o la resolución de problemas. Este concepto se ha potenciado a consecuencia del auge de los entornos digital y videojuegos.

acceden. Hay un porcentaje muy similar de los que dicen que sus padres controlan el uso que hacen de la Red (37,1%) y de los que afirman no tener ningún tipo de control (35,5%).

Esta derivación de la responsabilidad ha propiciado que **los menores se lancen al uso de las TICs desde el autodescubrimiento**. Esta exploración sin acompañamiento no es necesariamente negativa, pero sí ha contribuido a la generación de algunas pautas y dinámicas de riesgo.

La falta de una concienciación adecuada en las familias, y la capacitación de estas en habilidades y estrategias, hace que **los padres sean poco eficaces en los niveles preventivos o en la detección de indicadores de riesgos** en las primeras fases de los problemas derivados de un mal uso de las TICs (al igual que hemos descrito en el ámbito escolar). Al mismo tiempo, cuando las familias son conscientes de la problemática o surgen casos concretos de ciberacoso o violencia en la Red, es común no saber por dónde empezar y generar situaciones de estrés y frustración. Es común que se produzcan respuestas de rechazo hacia la institución escolar y el profesorado (mientras que antes no se ha manifestado una voluntad de colaborar en la prevención desde ambas partes), prohibición en el acceso a la tecnología, medidas punitivas y de control... Todo ello desde un enfoque reactivo que ya hemos afirmado que se demuestra ineficaz.

Por eso es **necesaria una nueva concienciación y formación en este ámbito, para recuperar esa responsabilidad educativa**. Esta labor educativa en la prevención de riesgos **no consiste en dominar el aspecto técnico de las TICs, sino en adquirir una cultura digital básica** que permita a las familias educar en valores para una convivencia en positivo y la capacitación de destrezas y habilidades para que el menor adquiera una responsabilidad y autocontrol en el uso de las TICs. Algunas **pautas educativas** encaminadas a esa labor podrían ser:

- **Fomentar la comunicación y el diálogo.** *Es fundamental la comunicación y el diálogo entre padres, madres, hijas e hijos para tener una buena experiencia en la Red y en la vida* (Boniel-Nissim et al. 2014).
- **Ser un referente positivo.** A menudo l@s adult@s somos un ejemplo negativo en cuanto al uso de las TICs, pasamos mucho tiempo delante de las pantallas o usamos el *Smartphone* en horarios inapropiados como comidas o cenas (el llamado *phubing*). Según el estudio Opel Moka del Instituto Sondea sobre los niveles de adicción a Internet de los españoles de 18 a 55 años presentado en 2013³⁷, más de la mitad de l@s españoles/as se consideran adictos a Internet, de l@s cuales el 43,61% piensa que es bastante adict@ y el 11,89% reconoce que es muy adict@. Esto debería hacernos pensar a l@s adultos sobre el papel como modelos de referencia para los menores y nuestra coherencia de cara a establecer pactos y normas.
- **Establecer pactos y normas razonadas** con el/la menor en cuanto a horarios de usos de las TICs, tiempos de conexión, puntos de acceso a Internet... Las normas y límites desde un estilo educativo democrático son imprescindibles para que el menor crezca con un buen equilibrio emocional y con confianza. En relación con esto, no hay una edad ideal para acceder a las TICs, o el uso de un soporte determinado. Sin embargo, a menudo los padres y madres son cómplices en prácticas de riesgo como regalar un *Smartphone* en la primera comunión, no regular el tiempo de conexión del menor por pensar que está más seguro que en la calle o por que no molesta...

- **No infundir a l@s menores un miedo injustificado hacia las TICs o, por el contrario, una visión romántica.** Se trata de transmitir una visión crítica, reconociendo las ventajas pero también los riesgos.
- **Trabajar en colaboración con el centro escolar y mantener comunicación con otros padres y madres.**
- **Mantener una actitud de formación permanente** ya que las Nuevas Tecnologías están en constante evolución. Una buena iniciativa para esto son las escuelas de padres y madres: *...conseguir que las protagonistas de dichas escuelas, las madres, se vean a sí mismas como agentes educativos que también necesitan reciclarse, autoformarse y, sobre todo, ayudarse mutuamente a obtener información y formación para ayudar a sus hijos/as. No cuesta tanto tener informada a la familia y ofrecerse como punto de encuentro de unas y otras, para que ellas mismas, de forma autónoma, desplieguen planes de autoayuda* (Rosario Ortega-Ruiz, R. y Fernández Alcaide, V. 2015: 223).
- **Llevar a cabo propuestas de ocio compartido** con el/la menor en los que las TICs jueguen un papel transversal (y a veces conectando lo *online* con lo *offline*): buscar recetas para preparar comidas, uso de aplicaciones para crear rutas en bici, juegos familiares como el *Geocaching*³⁸ o *Smartprivial*³⁹...

Para ninguna de las pautas anteriormente descritas es necesario tener un dominio informático de las TICs. Tal y como asegura el profesor de Psicología evolutiva y educación, y doctor en

³⁸ El Geocaching consiste en buscar pistas que otras personas han escondido previamente y han registrado sus coordenadas e indicaciones en la Red. La principal plataforma es www.geocaching.com.

³⁹ Smartprivial es un aplicación creada por Pantallas Amigas para jugar en compañía y educar sobre la privacidad en Internet. Se puede descargar desde: www.pantallasamigas.net/SaferIntenetDay-App-Videogame-SmartPrivial.

Filosofía y Ciencias de la educación Luís F. Vílchez, *hay que darles a conocer las pautas para un buen uso de estas tecnologías y, en concreto, del smartphone. Con una serie de líneas educativas, como entramado básico, en las que se combine el sentido crítico, la educación en la responsabilidad, el aprendizaje conjunto de padres e hijos, la gradualidad en el uso según las edades y las características de cada hijo y, en el caso de los adolescentes, llegar a compromisos y pactos. Y, como en muchos de los aspectos que atañen a la educación familiar, utilizar el sentido común y el equilibrio* (Vílchez, L.F. 2013).

Por último, intentaré responder a una de las preguntas más comunes en las familias: *¿A qué edad puede mi hij@ acceder a las TIC?* Me temo que no hay una edad concreta a partir de la cual las TIC pueden estar libre de todo riesgo. Sí podemos asegurar que hay un tipo de tecnología y un tipo de uso apropiado a cada edad. En este sentido, es de dudosa legitimidad que un/a menor de 12 años tenga su propio móvil y tarifa contratada, pero eso no significa que no pueda acceder a Internet y llevar otras prácticas no sólo seguras, sino también buenas para el desarrollo del menor. Comparto en líneas generales el proceso de acompañamiento que establece Fernando García Fernández en *Internet en la vida de nuestros hijos. ¿Cómo transformar los riesgos en oportunidades?* (GARCÍA FERNÁNDEZ, F (2010): *Internet en la vida de nuestros hijos. ¿Cómo transformar los riesgos en oportunidades?* Navarra: Foro Generaciones Interactivas. (pags 53-54):

1. *Con niños pequeños, desde que son bebés hasta que acaban la Educación Primaria, en torno a los 12 años, los padres deben acompañar a sus hijos en sus salidas al ciberespacio, de manera constante cuando son muy pequeños y de forma esporádica a medida que van cumpliendo años. Deben ser sus guías y compañeros de viaje. Deben proporcionarles buenas experiencias, divertidas y formativas, para que vayan descubriendo las infinitas posibilidades orientadas al bien que se nos ofrecen.*

Además, los niños van a crecer con la sensación de que sus padres son auténticos expertos.

2. *Cuando comienzan la Educación Secundaria, debemos concederles cierta autonomía, pero siempre deben darnos razón de sus salidas al ciberespacio: dónde, cuándo, cuánto y con qué fin. La navegación sin un fin predeterminado suele acabar en naufragio. Además, si se ha cumplido la etapa anterior, saben de nuestro conocimiento del medio, por lo que sienten nuestra presencia aunque no estemos físicamente presentes, lo que siempre supone un freno a las malas acciones. Es algo similar a lo que sienten cuando se van a enfrentar a la bebida o a la droga o al sexo y son conscientes de que nosotros ya hemos pasado por esa etapa y sabemos lo que puede ocurrir y cuáles son sus efectos, porque estos temas han sido motivo de conversación familiar.*
3. *Al llegar al Bachillerato, en torno a los 16 años, una vez superada la etapa educativa más complicada, si hemos cumplido las premisas anteriores, ya habrán desarrollado suficiente espíritu crítico y tendrán la suficiente experiencia para discernir el bien del mal. Habrán ganado en responsabilidad por lo que se merecen mayor libertad. En cualquier caso, ya poco más podemos hacer. ¿Pondrías un microondas en su habitación?*

UN MODELO BASADO EN LA CONVIVENCIA POSITIVA

Una mirada en positivo

Tras habernos centrado en los riesgos y haber identificado el papel de los principales agentes de socialización en la infancia, me gustaría comenzar este apartado reconociendo las enormes ventajas que nos podrían ofrecer las TICs en el desarrollo de las personas en general y, especialmente, en los menores.

No se trata de adquirir un enfoque romántico o *tecnofílico* hacia las TICs, ya que ninguna herramienta es neutra y se crea con alguna intención. No obstante, para adquirir una actitud crítica y

constructiva tampoco podemos admitir los modelos y enfoques *tecnofóbicos* y catastrofistas. **Las personas tenemos la capacidad de definir la evolución de las herramientas tecnológicas según nuestra capacidad de apropiación y uso.** De cara a establecer esa mirada en positivo, establezco algunas ventajas de un correcto uso de las TICs:

- **Permite establecer lazos y relaciones con personas afines e intereses comunes**, aumentando nuestro círculo relacional con el que desarrollar habilidades sociales.
- Pueden ser utilizadas como **herramientas para el aprendizaje y como un recurso pedagógico.**
- Mantienen los **lazos en las distancias** con amig@s y familiares, rompiendo las fronteras físicas.
- **Facilitan la pertenencia a movimientos sociales y lazos de solidaridad** a través de espacios de coordinación e intercambio de información.
- Permite **procesos de análisis crítico de la información y fomenta la lectura.**
- Nos **permite ser creadores de contenidos**, trabajando la transmisión de la información, la escritura, los procesos creativos... y no sólo ser meros consumidores/as de información.
- **Acceso a la cultura** y a mucha información.
- **Amplía los espacios de relación** con las personas con las que ya tenemos contacto.
- Conociendo los recursos idóneos, **ofrece un ocio sano** que al mismo tiempo que entretiene puede contribuir a un correcto desarrollo emocional y cognitivo.
- **Facilita algunos trámites** institucionales o burocráticos.

- **Ofrece nuevas posibilidades educativas:** pizarras digitales, *Flipped Classroom*, Realidad Aumentada⁴⁰, blogs educativos, nuevos soportes para la entrega de trabajos y la generación de contenido, MOOCs (Dave Cormier y Brian Alexander. 2008)⁴¹...
- **Permite romper el aislamiento de muchas personas,** aumentando la confianza, la autoestima y desarrollar habilidades sociales
- Permite **denunciar injusticias y el empoderamiento social** a través de plataformas y campañas de ciberactivismo, tecnopolítica, democracia 4.0⁴²...
- Supone **un nuevo medio de orientación geográfica** a través de los GPS de móviles y tablets.

La convivencia positiva como marco para la prevención. Enfoque proactivo vs reactivo

Cómo nos recuerda el ex-inspector de educación Pedro Uruñuela: *La sociabilidad nos permite alcanzar la condición de personas. Trabajar la convivencia es trabajar por nuestro desarrollo como personas* (Uruñuela, P. 2016: 32).

Por la relación directa con el campo de estudio en el presente texto, se escoge como una buena definición de la convivencia la

⁴⁰ La realidad aumentada consiste en la visión a través de un dispositivo tecnológico, directa o indirecta, de un entorno físico del mundo real, cuyos elementos se combinan con elementos virtuales para la creación de una realidad mixta en tiempo real.

⁴¹ Massive Open Online Course (MOOC) o en español Curso Online Masivo Abierto. Son cursos en línea dirigidos a un amplio número de participantes a través de Internet según el principio de educación abierta y masiva.

⁴² Para más información sobre estas formas de activismo online se recomienda la lectura del artículo: <http://hablemosdegestion.org/2014/11/20/formas-de-activismo-online-capacidad-de-transformacion-y-niveles-de-compromiso/>.

que realiza Rosario Ortega⁴³ haciendo referencia a la convivencia escolar: *En el centro educativo, la convivencia se entiende como el entramado de relaciones interpersonales que se dan entre todos los miembros de la comunidad educativa, y en el que se configuran procesos de comunicación, sentimientos, valores, actitudes, roles, status y poder* (Ortega-Ruiz, R. 1998).

Por su parte, Pedro Uruñuela, tras realizar un análisis de varias definiciones sobre convivencia, establece la siguiente afirmación sobre lo que podríamos entender por una convivencia positiva (y que el autor del presente trabajo comparte): *Entendemos la convivencia positiva como aquella que se construye día a día con el establecimiento de unas relaciones consigo mismo, con las demás personas y con el entorno (organismos, asociaciones, entidades, instituciones, medio ambiente, planeta Tierra...) fundamentadas en la dignidad humana, en la paz positiva y en el respeto a los Derechos Humanos* (Uruñuela, P. 2016: 35).

Parece haber un alto grado de consenso entre los expertos a la hora de reconocer la importancia del entorno, así como de la convivencia para la prevención o la reproducción de riesgos derivados de un mal uso de las TICs. Sin embargo se mantiene, al menos de forma generalizada, un enfoque de intervención tradicional reactivo. Los *enfoques reactivos* refuerzan la figura de autoridad de los adultos a través de sanciones y la imposición de normas más duras.

Desde la Administración Pública parece haberse fomentando este modelo reactivo desde diversos ámbitos. Así lo demuestran las recientes leyes de Seguridad Ciudadana, la de Autoridad del Profesor, las instrucciones sobre cómo redactar los reglamentos de los centros educativos, el nuevo artículo 124 de la LOMCE con su insistencia en la importancia de las normas y las

⁴³ Véase Ortega, R. (1998): *La convivencia escolar: qué es y cómo abordarla*. Consejería de Educación de la Junta de Andalucía.

sanciones, el abandono de los programas innovadores como mediación o alumnado ayudante...

Pero es importante destacar que estos planteamientos reactivos se están demostrando ineficaces, ya que el número de situaciones de ciberacoso no ha hecho más que aumentar en los últimos años. Esto es fácil de entender, ya que esta intervención reactiva sólo reacciona cuando se ha manifestado un problema en sus últimas consecuencias. Por lo tanto, los enfoques reactivos van por detrás de los acontecimientos y no se actúa sobre los diversos agentes que originan el problema.

El modelo reactivo se centra en l@s alumn@s “conflictiv@s”, obviando a tod@s los demás. Sin embargo, **para una verdadera prevención de riesgos se debe trabajar la competencia emocional, social y ética de todos los individuos**. Con esto no se quiere decir que no se realice una labor de contención en los casos de gravedad y que requieran urgencia, las conductas violentas no son aceptables y deben corregirse cuando suponen un riesgo para la integridad física y moral. Lo que aquí se defiende es que, actuando sólo sobre las conductas disruptivas, los comportamientos violentos volverán a surgir (sino en la misma persona, en otros individuos y otros lugares), ya que no se ha actuado sobre sus causas y los factores que desencadenan los riesgos. Las normas, reglamentos y sanciones pueden ser necesarios en algunos casos, pero se demuestran insuficientes y es necesario complementarlas con nuevas propuestas de intervención.

Una característica común a toda situación de violencia es que siempre existen agresores/as y víctimas. Se da una situación donde un@s que imponen su poder o fuerza y otr@s son sometid@s. Se trata de una **relación de dominio-sumisión**, que según nos dice Pedro Uruñuela, *se apoya en la falta de empatía e indiferencia ante el débil por parte del agresor o agresora hacia su*

víctima. Incapaz de ponerse en el lugar de la otra persona, incapaz de imaginarse y vivir los sentimientos y emociones que experimenta la víctima, ésta es considerada como un objeto, como algo inanimado, como algo que no tiene vida propia (Uruñuela, P. 2016: 84).

El sociólogo y matemático noruego Johan Galtung nos habla de **tres tipos de violencia: la visible, la estructural y la cultural**; ésta última es la que justifica y da argumentos para las conductas visibles y es su profundo apoyo y cimiento, muy difícil de erradicar. Es ahí donde se deben buscar los factores que explican la pervivencia y reproducción del modelo de dominio-sumisión, modelo que subyace en casi todas las formas de violencia.

Frente al modelo reactivo que no soluciona el problema estructural de la violencia fruto del esquema dominio-sumisión, **defendemos aquí un modelo proactivo basado en la convivencia en positivo**: *Este modelo parte de una actitud proactiva, tomando la iniciativa en los temas de convivencia, marcándose objetivos para el futuro, mirando hacia adelante convencidos de que, aunque no existieran determinados problemas de quiebra de la convivencia, seguiría teniendo sentido trabajar por su desarrollo, ya que implica la adquisición de unas actitudes, habilidades y valores imprescindibles para la vida en sociedad (Uruñuela, P. 2016: 36).*

La convivencia en positivo se enmarca dentro de un desarrollo educativo integral que busca acabar con los modelos de dominio-sumisión, base sobre la que se asientan las diferencias de poder que facilitan el surgimiento de la violencia entre iguales. Se trata de implementar *un modelo basado en derechos y deberes recíprocos. Quiere eliminar y deslegitimar cualquier tipo de violencia, sin limitarse únicamente a la violencia visible, y superar todas las discriminaciones que impiden el desarrollo integral de la persona, favoreciendo procesos de desarrollo y mejora personal y colectiva para una vida saludable y pacífica (Uruñuela, P. 2016: 37).*

Tabla: Comparación modelos reactivo y proactivo en la prevención de riesgos TICs:

	Modelo Reactivo	Modelo Proactivo
Momento de actuación	Después de haberse realizado el acoso.	Labor preventiva, permanente y transversal.
Objetivo principal	Labor de contención, parar un caso de acoso concreto.	Empoderamiento de los menores a través de un uso crítico y responsable de las TICs.
Contenido	Leyes, normas, sanciones, reglamentos...	Capacidades, competencias, habilidades, educación en valores...
Destinatarios	Menores directamente implicados (acosador y víctima).	Todos los miembros de la comunidad educativa.
Causas del problema	Casos aislados de inadaptación social.	Un problema estructural y una necesidad educativa no resuelta.
Se presta atención a	Conductas disruptivas visibles	Factores estructurales, culturales, agentes de socialización, relación entre personas...
Forma de actuación	Sanción que supone el aislamiento del infractor, expulsión y contención del caso concreto de ciberacoso.	Hacer reflexionar a toda la comunidad educativa, implicación de todos los agentes afectados, búsquedas de alternativas.

Fuente: elaboración propia

Crear espacios para la convivencia en positivo también nos permite **planificar una correcta estrategia de intervención**. Teniendo en cuenta que es imposible no educar desde (y en) la convivencia, toda relación establecida entre el grupo de iguales, profesorado y alumnado, dentro de la familia... así como los entornos derivados de nuestras actividades como la forma de organizar un grupo, la manera de impartir una materia, la forma

en la que nos comunicamos con los menores... está influyendo constantemente en la socialización de los individuos. Y más aún, **al margen de nuestros campos de actuación, los menores se encuentran constantemente con ejemplos y referentes contrarios a lo que queremos enseñar:** en la televisión, la política, el deporte... Aceptando esta premisa, planificar nuestra intervención desde un modelo de convivencia positiva, nos permitirá crear estrategias y concretar nuestro trabajo a través de objetivos específicos e identificando los agentes con los que queremos intervenir.

Con este **modelo se trata de empoderar a las personas**, dotando a los menores de capacidad de actuación ante las situaciones de violencia conforme a unos criterios de rechazo y de construcción de un tipo de relación basado en la dignidad de las personas.

Podríamos pensar que implantar un modelo de prevención eficaz en la lógica descrita en este apartado es costoso, lento y difícil. Pero pienso que no es necesariamente así (aunque si lo fuera debería merecer la pena el esfuerzo):

- **La prevención a medio-largo plazo es más económica** porque previene de futuros problemas, en lugar de mantener de forma indefinida gastos destinados a paliar las consecuencias del acoso.
- **La prevención es más eficaz** porque tiene en cuenta a todos los agentes implicados, se trabaja desde las causas y las relaciones interpersonales.
- **La prevención sensibiliza y capacita**, lo que permite a los educadores/as, familias, orientadores/as... un entrenamiento en habilidades para la detección e intervención. Algo que actualmente resulta de extrema dificultad para muchos profesionales.

Pautas y consejos para la prevención desde un enfoque educativo

Terminamos esta publicación con un apartado específico destinado a recopilar algunas pautas para la prevención de riesgos en el uso de las TICs. Se trata de pautas destinadas a profesionales de la intervención social, así como educadores, familia y los propios menores. Los siguientes consejos se ofrecen para ser implementados ya sea de forma directa, o bien suponen un conocimiento útil para los profesionales de cara a ofrecer consejos y asesoramiento con las personas con las que se intervenga o nos coordinemos.

Mejorar la comunicación

Seguramente, en opinión de los menores, l@s adult@s a veces nos ponemos demasiado “pesados” con las horas que pasan en Internet, con quien chatean, qué hacen... Por eso, debemos **buscar la mejor manera de comunicarnos** con ellos. Hay que **partir de reconocer muchas cosas buenas que ya hacen en Internet**, no centrarse únicamente en los riesgos. Sabemos que en este tema la impresión de l@s más jóvenes (y a menudo la de los adultos) es que ellos saben más que nosotros, así que un tono adoctrinador no les va a llegar.

Cuando l@s adult@s queremos establecer una comunicación tendemos a plantear preguntas generales que pueden bloquear a los menores si no están acostumbrad@s a hablar con nosotr@s. Por ejemplo, la pregunta *¿Qué tal en el colegio?* encierra más complejidad de lo aparente, es posible que el adolescente haya tenido alguna clase que le haya gustado y otras no, múltiples conversaciones con sus amigos, juegos en el recreo, deberes... Una pregunta general no facilita una conversación rica en matices, por lo que la respuesta también será general: *El colegio, bien* (silencio prolongado). Por ello, quizás sea preferible realizar

más preguntas cortas y concretas. Si no estamos habituados a ello, y el menor tampoco, conviene no saturar tampoco a preguntas. Habrá que ir poco a poco.

Para mejorar la comunicación es recomendable pasar tiempo junt@s: navegar juntos en Internet, realizar búsquedas, leer blogs, jugar... Es posible que esto no surja del propio menor, seremos l@s adult@s quienes tendremos que buscar esos momentos compartidos. Podremos aprovechar algunas excusas que tengan relación directa con algo fuera de lo online, por ejemplo si nos vamos de vacaciones buscar rutas de senderismo, si vamos a cocinar algo buscar recetas... **El objetivo no es conocer toda su realidad TIC, sino normalizar el dialogo para mejorar la comunicación.**

Una vez tengamos un buen grado de comunicación, es cuando mejor podremos explicar pautas y consejos para un buen uso de las TICs. Algunos consejos que se podrían transmitir con un buen grado de comunicación podrían tener que ver con:

- No facilitar nunca datos personales (nombre completo, dirección, teléfono...), ni información personal (escuela en la que estudian, lugar donde juega...).
- Enseñarles que la diferencia entre lo que está bien y lo que está mal, por lo general, es la misma en Internet que en la vida offline; y se cumple la máxima de “no hagas lo que no quieras que te hagan”.
- Que nos presenten a sus “ciberamig@s”, del mismo modo que nos interesamos en conocer a su compañer@s de clase, juegos.... Much@s psicólog@s recomiendan que si nustr@ hij@ nos confiesa que ha conocido a alguien nuevo o incluso quiere quedar con alguien no es una buena estrategia reprenderle de primeras, lo más

probable es que no nos diga nada más y siga haciéndolo a escondidas. Debemos interesarnos por esa persona, ofreciendo al menor ideas o preguntas para que descubra realmente cómo es esa persona, y si se empeña en quedar con alguien es mejor acompañarle.

- Mantener un mínimo nivel de privacidad. En la mayoría de las Redes Sociales Online podemos elegir si queremos que nuestro perfil sea público o privado sólo a determinadas personas o amigos. Les podemos animar a que revisen su configuración.
- Hacerles pensar sobre las imágenes que van a colgar antes de subir las: ¿Qué información se muestra en la foto? ¿Qué pensará de esa foto en unos años? ¿Con quién está y si tiene su consentimiento?...
- Insistir en la importancia de no compartir contraseñas y si se tiene indicios de que alguien ha entrado con sus datos cambiar inmediatamente la información de acceso. En este sentido, deberá tener cuidado cuando acceda desde cibercafés, ordenadores públicos y wifis abiertas ya que en ocasiones se deja abierta la sesión o los datos se guardan automáticamente.
- Valorar usar un *Nick* o nombres falsos en algunas ocasiones (chats o foros que no sean de confianza).
- Mantener tapada la webcam, puede ser activada de forma remota sin consentimiento.

Además de estas pautas para la prevención, si el menor acude a nosotros con un problema, no deberemos minimizar su magnitud. **Para mantener la buena comunicación, debemos reforzar su actitud agradeciendo su sinceridad y confianza, así**

como mostrar nuestro compromiso de ayuda. Y, como dice Luis Fernando Vílchez, *en ningún caso deberemos infundir miedo al menor, pero sí informarles con realismo sobre los problemas que se dan en el uso del smartphone y en la exposición de uno mismo a los demás mediante este dispositivo* (Vílchez, L.F.).

Establecer acuerdos

Muchos expertos recomiendan no imponer nada desde el principio, sino establecer acuerdos y consensos pactados con respecto al número de horas, cuándo pueden conectarse, qué dispositivos usar... así como **pactar también las consecuencias** del incumplimiento. Algunas normas a fijar pueden tener que ver con los horarios de uso de las TIC: no utilizar el móvil durante las comidas, desconectar los móviles por la noche o apagar la red wifi mientras se duerme...

Si llega el momento de prohibir el uso por incumplimiento de los acuerdos, tampoco debe asustarnos. Al fin y al cabo **estamos cumpliendo nuestro rol al poner normas y limitaciones. Los menores necesitan ciertos límites para una correcta seguridad emocional.** Eso sí, cualquier prohibición que se haga se debe justificar. Si razonamos el por qué no deben realizar determinadas acciones, es más probable que sea eficaz desde el punto de vista educativo. De lo contrario, prohibir algo puede ser hasta contraproducente, ya que podría animar a los adolescentes a realizarlo cuando los adultos no estemos para controlarles.

También deberemos enfrentarnos a establecer un criterio de edades, tanto para la utilización de la tecnología como para el acceso a los contenidos. Hay que hacerse preguntas como *¿Necesita un/a niñ@ de menos de 10 años un teléfono móvil?* o *¿Son los contenidos de esta página adecuados para un/a niñ@ de X años?* Con este precepto, hay que tener en cuenta, como recuerda José

María Avilés, *que hay que adaptarse a las herramientas psicológicas con que cuentan los menores en las diferentes etapas de su vida, a fin de que comprendan y asuman correctamente determinados conceptos y situaciones de la vida diaria.*

Asimismo, es importante adecuar las normas y expresarlas de forma clara en función del momento evolutivo del niño o niña, de modo que si detectamos que la norma no se ajusta a la realidad, por ser demasiado estricta o permisiva, podremos siempre reformularla.

Además, l@s adultos debemos convertirnos en un referente de comportamiento online y predicar con el ejemplo. **A menudo somos l@s propi@s adult@s l@s que no hacemos un buen uso de las TICs delante de los menores.** Sin embargo, no podremos exigir un buen comportamiento si nuestra actitud no es coherente con lo que les queremos transmitir.

Formación permanente

Las Nuevas tecnologías no pueden dejar de ser nuevas porque están en constante evolución. Por eso, deberemos mantener una actitud de formación permanente y mantenernos al día. **Esto no significa dominar las TICs constantemente, sino permanecer atentos a la evolución en los usos y estar sensibilizados sobre los posibles riesgos.** Algunas actividades para estar al día podrían ser:

- Hablar con otras familias y profesionales de forma periódica e incluso mantener grupos de debate.
- Asistir a charlas, talleres, conferencias... especializadas en el este campo.
- Proponer sesiones de trabajo en los centros escolares y presionar para que se lleven a cabo campañas y actividades de sensibilización.

- Aprender las normas de *Netiqueta*. Esta palabra proviene de la unión de Red (Net) + Etiqueta, que viene significando etiqueta en la Red. En la página www.netiquetate.com se define *Netiqueta* como *una manera de comportarse que se construye de manera colaborativa y de forma natural entre personas que desean establecer unas pautas de comportamiento que les son útiles para compartir un espacio, un lugar, una aplicación en la red. No son reglas, son simplemente pautas generales de buen comportamiento en Redes Sociales, correo electrónico, herramientas de mensajería instantánea...*

Medidas de tipo informático

En mis opinión, muchas de las medidas de tipo informático no solo no solucionan el problema a largo plazo (ni a corto, ya que se accede a Internet desde un sin fin de soportes y no controlamos todos), sino que además genera desconfianza y requiere de conocimientos técnicos. Aun así, hay algunas aplicaciones y recursos que a veces es necesario aplicar como medidas de contención en casos de extrema urgencia y con patologías asociadas, o bien suponen medidas de protección para toda la familia y los soportes tecnológicos usados.

Desde el punto de vista educativo es muy conveniente explicar que ese tipo de programas no se instala por los propios menores, sino que también los adultos queremos evitar inconvenientes como virus, contenidos indeseados como spam, robo de datos...

- Mantener actualizado el antivirus, firewall y sistema operativo de los soportes tecnológicos (no sólo pc, sino también móvil y tablet). Algunos antivirus gratuitos son Avast (www.avast.com) o AVG Free (www.avg.com). También existen portales para la descarga de software destinado a proteger nuestros equipos:

- Descarga de útiles gratuitos del Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación: http://cert.inteco.es/software/Proteccion/utiles_gratuitos (descarga de firewall, filtros spam, anti-fraude...).
- adblockplus.org - bloqueador de publicidad y malware para navegadores.
- Si se navega desde el ordenador o televisiones inteligentes con videocámaras y webcam incorporadas, conviene tapar de alguna forma dicha cámara..
- Cambiar la contraseña del router wifi que viene por defecto y siempre es mejor conectarse por cable.
- Usar las configuraciones incluidas en el sistema operativo de muchos ordenadores o móviles como activar la protección infantil, restringir páginas webs concretas, establecer niveles de restricción en tipos de contenidos (violentos, sexuales, con lenguaje explícito..), crear diferentes cuentas de usuario con diferentes privilegios (como por ejemplo instalar programas o realizar modificaciones en el equipo).

Software de control parental.

Son programas que tienen la capacidad de bloquear, restringir o filtrar el acceso a determinada información ofensiva o inadecuada para los menores, así como establecer límites de tiempo de conexión, monitorizar la actividad del menor...

Conveniente saber lo que dicen algunas investigaciones científicas sobre la utilización de software de control parental: *El uso de filtros y programas de control parental no parece reducir el riesgo de forma global. En edades tempranas sí, pero a medida que*

crecen va desapareciendo la correlación. Esto también podría ser, simplemente, por el menor uso y manejo de Internet a esas edades (Livingstone & Haddon, 2014). También debemos recordar que cada vez es más sencillo encontrar otros dispositivos y lugares de conexión que la escuela o el hogar.

Los principales sistemas operativos tienen sus propias opciones de configuración de control parental. Y también existen webs como www.segu-kids.org, que explican cómo activar el control parental que incorpora por defecto cada tipo de Sistema Operativo. Además, también hay multitud de herramientas específicas como Control Kids (www.controlkids.com) o Qustodio (www.qustodio.com), por poner dos ejemplos.

Algunos portales online

Existen multitud de portales dedicados a la prevención de riesgos. Algunos ofrecen información para familias, educadores, los menores... Aquí recomendamos algunos de esos portales consultados en la elaboración de este texto.⁴⁴

- www.protegetuinformacion.com - Para jóvenes, familia y profesionales de la intervención social. Ayuda a mejorar el nivel de seguridad con consejos y herramientas.
- www.pantallasamigas.net - Fomento de la ciudadanía digital responsable en la infancia y la adolescencia. Cuenta con material educativo audiovisual, programa para centros escolares, apoyo a padres y madres...
- www.privacidad-online.net - Web creada por Pantallas Amigas para sensibilizar sobre la privacidad en la Red y cómo protegerse.

⁴⁴ Todos los portales aquí mencionados se han comprobado a fecha 03/05/2016.

- www.chaval.es - Responde a la necesidad de salvar la brecha digital entre familias y educadores respecto al avance de los menores en el uso de las TIC. Su objetivo es formar e informar sobre las ventajas y riesgos que ofrece el panorama tecnológico.
- www.sexting.es - Noticias y consejos sobre *sexting*.
- www.internet-grooming.net - Consejos y respuestas sobre *grooming*.
- kidsandteensonline.com Blog del profesor Guillermo Cánovas. Ha dirigido durante los últimos 12 años el Centro de Seguridad en Internet para los menores en España, dependiente del Safer Internet Programme de la Comisión Europea.
- www.segu-kids.org - Nuevo espacio creado para brindar información a jóvenes, padres y docentes sobre seguridad en Internet.
- www.osi.es: Oficina de Seguridad del Internauta.
- www.netiquetate.com - Proyecto para la promoción de la Netiqueta Joven para las Redes Sociales.
- Direcciones de mails de utilidad:
 - Denuncias relacionadas con estafas y violencia en la red: delitos.tecnologicos@policia.es.
 - Denuncias relacionadas con pornografía infantil: denuncias.pornografia.infantil@policia.es.

BIBLIOGRAFÍA

- ACASO, M (2013): *rEDUvolution. Hacer la revolución en la educación*. Barcelona: Paidós.
- ÁLVAREZ, D., ÁLVAREZ, L., DOBARRO, A., GONZÁLEZ, P., NÚÑEZ, J., Y RODRÍGUEZ C. (2011): "Violencia a través de las tecnologías de la información y la comunicación en estudiantes de secundaria". *Anales de psicología*, 27(1), 221-230.
- ÁLVAREZ IDARRIAGA, G. (2015): "Intervención con adolescentes víctimas de ciberbullying: un abordaje desde el Trabajo Social". *Revista Trabajo Social Hoy*, 74: 75-91.
- AVILÉS, J. M. (2012): *Manual contra el bullying. Guía del profesorado*. Madrid: Ediciones Libro Amigo.
- (2009): "Ciberbullying: diferencias entre el alumnado de secundaria", *Boletín de Psicología*, 96, 79-96.
- BECOÑA, E (2006): *Adicción a Nuevas Tecnologías*. A Coruña: Nova Galicia.
- CALMAESTRA, J. (2011): *Cyberbullying: prevalencia y características de un nuevo tipo de bullying indirecto*. Córdoba: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Córdoba.
- CASTELLS, M (1997): *La era de la información. Economía, sociedad y cultura*, Madrid: Alianza Editorial.
- CERVERA, L. (2009). *Lo que hacen tus hijos en Internet*. Barcelona: Integral.
- CALMAESTRA, J. ; ORTEGA, R., y MORA-MERCHÁN, J. (2008), "Las tecnologías de la información y de la comunicación y la convivencia. Un estudio sobre las formas de acoso utilizando las TIC", *Investigación en la Escuela*, 64, 93-103.
- CHRISTAKIS, N. Y FOWLER, J. (2010): *Conectados. El sorprendente poder de las redes sociales y cómo nos afectan*. Madrid. Taurus.
- CONVIVES, Asociación (2013): *Acoso entre iguales. Ciberacoso*. Revista digital de la Asociación CONVIVES, nº3: Abril 2013 (todos los

números de la revista disponibles en <http://convivesenlaescuela.blogspot.com.es>.

- COWIE, H. (2013): "El impacto emocional y las consecuencias del ciberacoso". *Revista digital de la Asociación Convive*, 3, 16-25.
- DEL REY, R; CASAS, J. A., y ORTEGA-Rurz, R. (2012), "El programa ConRed, una práctica basada en la evidencia", *Revista Comunicar*, XX (39), 129-138.
- ECHEBURÚA, E. y CORRAL, P (2010): Adicción a las nuevas tecnologías y las redes sociales en jóvenes: un nuevo reto. *Revista Adicciones*; 22 (2), 91-96.
- FERNÁNDEZ GARCÍA, T. y PONCE DE LEÓN ROMERO, L. (2011). *Trabajo Social con familias*. Madrid: Ediciones Académicas.
- FUNDACIÓN ENCUENTRO (2012): *Una sociedad hiperconectada*, en Informe España 2012 (http://www.fund-encuentro.org/informe_espana/indiceinforme.php?id=IE19).
- GAIWGORDOBIL, M. Y MARTNEJ-V AI DRRRFY, V. (2013): *Programa de intervención para prevenir y reducir el ciberbullying*. Madrid: Pirámide.
- GABELAS, J. A., LAZO, C. M. Y ARANDA, D: "Por qué las TRIC y no las TIC". *Revista de los Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación*, Nº 9 (marzo 2012). ISSN: 2014-2226. Universitat Oberta de Catalunya (UOC) (<http://www.uoc.edu/divulgacio/comein/es/numero09/articles/Article-Dani-Aranda.html>).
- GARCÍA FERNÁNDEZ, F (2010): *Internet en la vida de nuestros hijos. ¿Cómo transformar los riesgos en oportunidades?* Navarra: Foro Generaciones Interactivas.
- GIL LLUESMA, B. y DIOS RODRÍGUEZ, M. (2014): Guía didáctica navega en positivo. Usa y disfruta la Red. Programa Internet Sin Riesgos. Consulta 05 de mayo de 2016 (<http://www.internetsinriesgos.com/wp-content/uploads/2014/09/Gu%C3%ADa-did%C3%A1ctica-ISR.pdf>).

- GUTIÉRREZ MARTÍN, A (2003): *Alfabetización digital, algo más que ratones y teclas*. Barcelona: Gedisa, S.A.
- BEBEA, I. (2015): *Alfabetización digital crítica*. Biocore S. Coop. Madrid.
- Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación (INTECO) (2012): “Guía de actuación contra el ciberacoso”. Consulta 04 de mayo de 2016 (<http://www.injuve.es/sites/default/files/2013/46/publicaciones/Gu%C3%ADa%20de%20actuaci%C3%B3n%20contra%20el%20ciberacoso.pdf>).
- LUENGO-LATORRE, J. A. (2011): *Cyberbullying, guía de recursos para centros educativos. La intervención en los centros educativos: Materiales para equipos directivos y acción tutoría*. Madrid: Defensor del Menor.
- (2014): *Ciberbullying. Prevenir y Actuar. Hacia una ética de las relaciones en las Redes Sociales. Guía de recursos didácticos para centros educativos*. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.
- MERCADAL, R. (2009), “Pantallas amigas”, *Comunicación y Pedagogía*, 239, 55-57.
- MORÓN MARCHENA, J. A (Coord) (2015): *Investigar e intervenir en Educación para la Salud*. Madrid: Narcea Ediciones.
- OLWEUS, D (1998): *Conductas de acoso y amenaza entre escolares*. Madrid. Morata.
- ORTEGA-RUIZ, R. (Coord) (2015): *Convivencia y Ciberconvivencia. Un modelo educativo para la prevención del acoso y el ciberacoso escolar*. Madrid: Machado Grupo de Distribución S.L.
- ORTEGA, R.; DEL REY, R., y SÁNCHEZ, V. (2012): *Nuevas dimensiones de la convivencia escolar y juvenil. Ciberconducta y relaciones en la Red: Ciberconvivencia*. Madrid: Ministerio de Cultura, Educación y Deporte.
- OVEJERO, A.; SMITH, P. K., y YUBERO, S. (2013), *El acoso escolar y su prevención. Perspectivas internacionales*. Madrid: Biblioteca Nueva.
- PAGÉS, E. de (2012): *La generación Google. De la educación permisiva a una escuela serena*. Lleida: Ed. Milenio.

- REIG HERNÁNDEZ, D. (2009): *La ley de Moore y las personas: después de la revolución tecnológica, la creativa*. El caparazón. Consulta 25 de marzo de 2016 (<http://www.dreig.eu/caparazon/2009/04/04/la-ley-de-moore-y-las-personas-despues-de-la-revolucion-tecnologica-la-creativa/>).
- (2010b): *Nativos, Visionarios digitales*. El caparazón. Consulta 25 de marzo de 2016 (<http://www.dreig.eu/caparazon/2010/08/13/nativos-visionarios-digitales/>).
- (2012c): *Tormentas y calmas en Internet, o la estrecha relación entre sobreinformación y prejuicio*. El caparazón. Consulta 25 de marzo de 2016 (<http://www.dreig.eu/caparazon/2011/05/03/sobreinformacion-y-prejuicio/>).
- REIG HERNÁNDEZ, D. y Víchez, L.F (2013): *Los jóvenes en la era de la hiperconectividad: tendencias, claves y miradas*. Madrid: Fundación Telefónica.
- Revista CONVIVES nº 3: *Acoso entre iguales. Ciberacoso*. Abril 2013. Consulta 14 de abril de 2016 (<http://convivcsenlaescuela.blogspot.com.es>).
- SAVE THE CHILDREN (2016): *Yo a eso no juego. Bullying y Cyberbullying en la infancia*. Edita: Save The Children. Consulta 03 de mayo de 2016 (https://www.savethechildren.es/sites/default/files/imce/docs/yo_a_eso_no_juego.pdf).
- (2013): *La violencia contra la infancia a través de las tecnologías de la información y la comunicación*. Madrid. Consulta 03 de mayo de 2016 (http://www.deaquinopasas.org/docs/La_violencia_contra_la_infancia.pdf).
- (2014): *Acoso escolar y ciberacoso. Propuestas para la acción*. Consulta 03 de mayo de 2016 (http://www.savethechildren.es/ver_doc.php?id=191).

TONUCI, F. (2004): *La ciudad de los niños: un nuevo modo de pensar en la ciudad*. Editorial: Fund. German Sánchez Ruiperez.

URUÑUELA, P. M^a (2016): *Trabajar la convivencia en los centros educativos*. Madrid: Ed. Narcea.

VAELLO ORTS, J. (2011): *Cómo dar clase a los que no quieren recibirla*. Barcelona. Graó.

- (2013): *Construyendo la convivencia en el centro educativo: El sistema de diques*. Editorial Horsori.