Introducción

No cabe duda de que estamos en la era digital y los pasillos de las redes sociales no solo circulan a gran velocidad, sino que, además, son muy cambiantes. No hay vuelta atrás. Así como aprendimos a movernos por las ciudades con los automóviles, debemos aprender a relacionarnos con los medios digitales sin ser "atropellados". El problema surge cuando las fronteras entre lo privado y lo público, el respeto y el abuso, la diversión y el maltrato no están claramente definidas o más bien se desdibujan.

Surgen cuestiones como: ¿Cómo pueden los jóvenes utilizar las redes, y respetar y ser respetados? ¿Estamos seguros en la red? ¿Qué ocurre cuando alguien es diana de agresiones digitales? Nos enfrentamos a amenazas "sin rostro", de gran difusión y velocidad de dispersión.

Si hemos venido hablando de *bullying* como una forma de maltrato entre escolares, donde algunos se sitúan en una posición de poder que les permite abusar de otros de manera presencial, hoy este problema de maltrato viene desde la red, donde el anonimato sirve de escudo a los agresores. Este fenómeno, conocido internacionalmente como *ciberbullying,* no se limita a un espacio ni a un tiempo, puede ejercerse desde cualquier lugar y a cualquier hora y, lo que es más devastador, no sabemos de dónde procede.

Desde la psicología clínica, la educación y la investigación, reunimos en esta obra aportaciones concretas que facilitan la aproximación al problema del *ciberbullying* desde distintas perspectivas y estudios de campo con un objetivo primordial: proporcionar estrategias de reconocimiento, prevención e intervención eficaces.

El libro se estructura en seis capítulos donde se tratan las siguientes temáticas.

En los dos primeros capítulos, Fuensanta Cerezo aborda la aproximación al problema y sitúa a los principales protagonistas en su contexto personal y social. En el segundo capítulo, presenta estrategias e instrumentos de identificación

contrastados desde el punto de vista preventivo y terapéutico. En el tercer capítulo, Consuelo Sánchez expone las consecuencias psicológicas, sociales y académicas para los principales implicados, mediante el análisis de estudios realizados en diferentes países de nuestro entorno. En el capítulo cuarto, Ángel R. Calvo nos enseña cómo prevenir e intervenir en *ciberbullying* con planteamientos que se han mostrado eficaces en la práctica educativa y terapéutica. En los últimos capítulos, Eugenia Piñero expone aquellas actuaciones legales que desde la psicología forense se pueden aplicar para actuar frente el *ciberbullying*, y concluye reflexionando sobre la responsabilidad de la sociedad y, especialmente, de la familia en el uso adecuado de las nuevas tecnologías.

Estamos convencidos de que este trabajo, fruto de investigaciones realizadas con población adolescente, servirá para dar a conocer las implicaciones del *ciberbullying*, algunas estrategias y programas que han resultado eficaces para su prevención e intervención, así como las respuestas que desde la administración educativa y judicial se proponen como medios para su control.

Fuensanta Cerezo
Murcia, 3 de octubre de 2018

Capítulo 1

Ciberbullying. Qué es y a quién puede afectar

Fuensanta Cerezo

Introducción

Llegamos a un local de ocio y observamos que la mayoría de la gente se encuentra enfrascada en su propia pantalla del móvil, no importa que esté acompañada por personas conocidas. Estamos asistiendo a la desconexión personal directa. No hace mucho encontré en una cafetería un cartel que decía: «En este local no hay Wi-Fi. Hablen entre ustedes». ¿Es posible que el contacto verbal directo esté cediendo espacio al virtual? Lo cierto es que hoy no se entiende nuestra sociedad sin las tecnologías de la información y comunicación (TIC). Sus aplicaciones ayudan, en gran medida, a conectarnos con el mundo en un tiempo record y amplía las posibilidades de relación casi de manera incalculable; con esto, algunas personas tienen millones de "seguidores" en las redes sociales. El poder de atracción de estas redes es inmenso, especialmente entre los jóvenes, que entienden que su entorno afectivo está ligado a ellas. Pero, lo que se presenta como una herramienta con grandes posibilidades no solo de comunicación, sino de conocimiento, también puede convertirse en un arma de control muy poderosa. De hecho, con relativa frecuencia, nos llegan noticas del asalto a los ficheros de tal o cual empresa donde estaban depositados millones de datos personales e incluso nacionales, de carácter privado, confi-

dencial y de alto secreto, generando la consiguiente sensación de inseguridad y vulnerabilidad.

Entre los jóvenes, esta forma de contacto está tan instalada que ya existen estudios que constatan una alta dosis de "adicción a las redes". Hablamos de adicción cuando la conducta de la persona sufre variaciones incontrolables ante la ausencia del elemento que la provoca, en este caso, la conexión a internet o el instrumento que la soporta, y así, algunas personas sufren ansiedad y pérdida de confianza en sí mismas cuando se encuentran sin el teléfono móvil. En nuestro país, algunos estudios señalan que al menos el 13% de la población adolescente muestra altos niveles de adicción a las TIC. Así pues, las redes sociales, a través de internet, pueden encerrar riesgos no solo para la comunicación interpersonal, sino para la salud personal.

El sentirse miembros de una red de contactos proporciona seguridad, aumenta el sentimiento de pertenencia al grupo de iguales –tan necesario en la adolescencia–, acrecienta el ego al comprobar que tenemos "seguidores" y somos aceptados, y el afán de competitividad, porque yo tengo que ser igual que tu... ¡pero un poco más! Esta circunstancia encierra graves riesgos para el desarrollo de la personalidad y de la amistad. Uno de los peligros asociados al uso incontrolado de las redes sociales, entre los más jóvenes, se encuentra el acoso, que ya no necesita ser presencial dando paso al acoso a través de las TIC o *ciberbullying*.

En este primer capítulo se analiza el fenómeno del *ciberbullying*, sus características y elementos diferenciales, y cómo puede afectar a los jóvenes tanto cuando son los protagonistas de la agresión como cuando la reciben, y se comentan estudios de prevalencia y co-ocurrencia. Finalmente, se incluye un apartado con bibliografía en red que puede completar la exposición.

1. QUÉ ES EL *CIBERBULLYING*

Definimos el *ciberbullying* como las agresiones intencionadas, repetidas y constantes a lo largo del tiempo mediante las formas de contacto electrónicas, por parte de unos individuos

(generalmente un grupo) contra una víctima, compañera de clase o de centro educativo, que no puede defenderse fácilmente.

Podemos establecer un claro paralelismo entre *bullying* presencial y *ciberbullying*. La tabla siguiente recoge las principales similitudes.

Característica	Efectos
Finalidad	Hacer daño
Desequilibrio de poder	El fuerte frente al débil
Expansión	Trasciende del hecho puntual
Ampliación	Aumento de acosadores
Exclusión	Aislamiento de la víctima
Entorno	Escolar o de ocio

Coincide con el *bullying* presencial en la finalidad: hacer daño; en desequilibrio de poder entre los implicados: el fuerte frente al débil; en la capacidad de expansión: comienza como un hecho puntual que fácilmente transciende a numerosas situaciones e implica a mayor número de acosadores; marcado sentido de exclusión: cada vez la víctima se encuentra más indefensa y aislada; los entornos son escolares o de ocio.

Algunas características específicas del *ciberbullying* frente al presencial le confieren una alta dosis de sufrimiento y el daño causado abarca un amplio espectro de consecuencias para la víctima. Desde el momento en que el agresor puede ser anónimo, este aumenta su impunidad y la víctima su indefensión. El número de agresores puede crecer de manera exponencial y la difusión de la vejación circula a gran velocidad, lo que acentúa el carácter público de la ofensa. El tiempo medio de duración de la agresión está en función del tiempo en que la víctima esté "conectada". Este tipo de violencia relacional genera en la víctima la sensación de no poder escapar, pues no hay donde esconderse. Nos acercamos al estudio pormenorizado de estas diferencias, según los supuestos en los que se produce la agresión (Sanmartín, 2010).

Supuesto	Forma de agresión
1. Modo de ejercer la violencia	Por acción Por omisión o Negligencia
2. Tipo de daño acusado	Físico Psicológico Social Sexual Mixto
3. Escenario	Dependencias escolares Entorno escolar o de ocio Escenarios remotos
4. Número de agresores	Único Grupal
5. Tipo de agresor	Directo Remoto

1.1. Según el modo de ejercer la violencia

El *ciberbullying* es claramente por acción, ya que emplea mensajes y otro tipo de acciones; pero, si tenemos en cuenta a los observadores, que no hacen nada por aliviar el sufrimiento de la víctima, se puede considerar violencia por omisión. Como apunta Cerezo (2012), cuando se conoce el problema y ni se denuncia ni se interviene, esta actitud deja sin respuesta a las víctimas y, por tanto, ejercen violencia por omisión aquellos escolares y profesionales, contra aquellos compañeros que se encuentran desamparados en la institución.

1.2. Por el tipo de daño causado

Según la forma de ejercer la violencia y las pretensiones de la misma. Encontramos las siguientes formas de violencia:

Capítulo 2

Ciberbullying. Cómo identificar y evaluar

Fuensanta Cerezo

Introducción

El *ciberbullying*, al igual que el acoso presencial, se ampara en el miedo y la vergüenza de sus víctimas para permanecer oculto. Los adultos, padres y profesores, solo conocen de su existencia cuando la propia víctima o algún compañero próximo da la voz de alarma por las graves repercusiones que alcanza: tristeza, aislamiento, depresión, alteraciones fisiológicas como insomnio, problemas intestinales, etc., e incluso intentos de suicidio. La detección precoz es de suma importancia. Pero ¿cómo podemos conocer si un escolar está sufriendo *ciberbullying*?

En este segundo capítulo se abordan estrategias de reconocimiento, con carácter general, para padres y profesores; se plantea la observación de los signos que permiten reconocer los cambios en la conducta de las víctimas; y, con un intención más profesional e investigadora, se analizan instrumentos específicos ampliamente utilizados no solo en España, que abarcan desde la detección global a la exhaustiva, con la identificación de implicados, nivel de incidencia, gravedad de las situaciones y papel de los observadores. Estos ejemplos podrán servir de paso previo para la intervención. También analiza instrumentos que se encuentran en el mercado, pre-

sentando sus características formales y resultados contrastados tras su aplicación.

Finalmente, se presenta un apartado con bibliografía en red que facilita el conocimiento de los instrumentos publicados, así como una relación de trabajos comentada que pretende servir de ampliación a la exposición del capítulo.

1. SÍNTOMAS DE ACOSO POR INTERNET

Retomando la definición que dimos en el primer capítulo, entendemos por *ciberbullying* el acoso intencionado, repetido y constante a lo largo del tiempo a través de formas de contacto electrónicas. En esta relación se encuentran dos polos opuestos: de un lado, unos escolares que se emplean en acosar a otro escolar, generalmente del mismo grupo-aula. Por otro, la víctima que es el blanco habitual, sin conseguir una causa que lo justifique y como defenderse.

¿Qué está pasando? ¿Por qué este escolar, tras un tiempo en el que se relacionaba con normalidad en el grupo de iguales, se ve ahora despreciado y hostigado por los que creía compañeros de clase? Como se ha comentado en el capítulo anterior, los medios de comunicación permiten la difusión instantánea y amplia de la agresión y los mensajes se cuelgan con intención no tanto de hacer daño como por diversión. Este aspecto hace que no se entienda como acoso y, por tanto, los compañeros los incorporan como una forma de "juego" que no pasa factura a quien está sirviendo de diana.

Es fácil entender, pues, la gran difusión de la "broma" y la falta de empatía y comprensión de los espectadores, que además están convencidos de que la víctima se lo merece, porque, en cierta medida, facilita con su sola presencia este tipo de acciones en algunos compañeros. Todo esto contribuye a mantener el acoso hasta tal punto que, para la víctima, llega un momento, en el que no sabe de dónde viene el hostigamiento, ni quienes lo difunden, y, paralelamente, percibe que no tiene escapatoria y aumenta la indefensión.

Esta situación provoca cambios importantes en la conducta observable de la víctima que afectan a la esfera perso-

nal y a la de relaciones. Vamos a analizar los más evidentes en cada uno de estos niveles y cómo detectarlos.

CAMBIOS A NIVEL DE CONDUCTA PERSONAL

Se aprecian cambios en:

- Estado de ánimo, está más callado de lo habitual y se le ve triste o bien más irritable.
- Inseguridad y miedo.
- Abandono de objetivos académicos y de ocio.
- Sintomatología psicosomática, como alteraciones en el sueño, alimentación, etc.

Es importante que los familiares y las personas próximas al escolar actúen con diligencia ante cualquiera de estos síntomas. Puede ser afectiva una visita a un centro de salud que incluya la evaluación psicológica.

CAMBIOS A NIVEL DE CONDUCTA DE RELACIONES

A estos cambios hay que sumar los de carácter social, que afectan a la esfera de las relaciones interpersonales.

- Aislamiento, ya no quiere estar con los compañeros ni familiares.
- Percibe que es excluido del grupo, pierde el contacto con los que antes chateaba con asiduidad.
- Ostracismo, no se comunica con nadie, se siente vulnerable y atemorizado.
- Miedo generalizado a relacionarse con los demás, especialmente con sus compañeros.

El *ciberbullying* ha generado en la víctima la sensación de no poder escapar de las agresiones, ni siquiera poder defenderse de ellas, no hay donde esconderse ni tampoco a quién culpar de la situación de acoso.

2. Cómo evaluar los cambios conductuales

Evaluar la conducta implica la idea de examinar comportamientos observables y, por tanto, la primera estrategia es la observación. Aunque los psicólogos educativos emplean diferentes estrategias para una evaluación exhaustiva y precisa, el primer paso siempre es atender los síntomas externos y, a ser posible, explicados por el propio sujeto. Esta premisa nos llevará a entender cómo se siente y cómo justifica el acoso.

Cuando se plantea el análisis de los cambios conductuales atendemos a dos esferas del comportamiento: la personal, es decir, la relación del sujeto consigo mismo, y la de relaciones interpersonales, cuando se tienen en cuenta los efectos que la conducta producen en las personas de su entorno.

2.1. Evaluación de cambios en la conducta personal

En general, se aprecian cambios en la esfera académica, con pérdida de interés por los contenidos y actividades, pero también se acusan trastornos de comportamiento que, en ocasiones, son de considerable gravedad. Entre los más habituales se citan los cambios en el estado de ánimo que pasa de la estabilidad a la tristeza y a la irritabilidad sin motivo aparente, conformando el preludio del trastorno por depresión. Estas conductas son el exponente de la insatisfacción personal.

2.1.1. Los cambios en el estado de ánimo y satisfacción personal

El estudio presentado por UNICEF en 2016, bajo el título "Sistema de indicadores sobre el bienestar infantil en España" selecciona algunos de los que reflejan la situación de la infancia en nuestro país. Agrupados por dimensiones de bienestar los indicadores de la satisfacción en la infancia son los siguientes:

CAPÍTULO 3

CIBERBULLYING. CONSECUENCIAS PSICOLÓGICAS, SOCIALES Y ACADÉMICAS

Consuelo Sánchez Lacasa

INTRODUCCIÓN

El marco conceptual sitúa el *ciberbullying* como una nueva modalidad de *bullying* que viene desarrollándose a pasos agigantados. Además, este fenómeno caracterizado por el uso de las nuevas tecnologías para llevar a cabo las agresiones amplía horizontes por la variabilidad que ofrece el medio. Atendiendo a ello y con un amplio repertorio de conductas hostiles verbales, psicológicas e incluso sexuales, nos encontramos ante situaciones de gran impacto, algunas, incluso, consideradas delictivas para los sujetos implicados directamente y de gran envergadura para el profesorado y la comunidad educativa en su conjunto, quienes carecen de herramientas y estrategias de afrontamiento.

En las situaciones de *ciberbullying*, tal como ocurre en el *bullying* tradicional, la gravedad de los hechos es variable; podemos encontrarnos casos donde es difícil de detectar, ocurriendo con baja intensidad, y casos extremos donde puede que la víctima acabe con su vida por la cronicidad del suceso y la impotencia ante el mismo. Por todo ello, es necesario distinguir y pormenorizar las características propias de este fenómeno como tal, y las connotaciones particulares de agre-

dir a través de dispositivos móviles e internet para entender mejor el alcance de las consecuencias.

Para Avilés (2013) quienes sufren *ciberbullying* constituyen blancos más amplios ante los ataques del agresor. El medio a través del que se trasmiten los ataques facilita su disponibilidad espaciotemporal. Están localizados siempre a través de su e-mail o buzón de voz. Su sufrimiento se agranda. Las estrategias de control, evitación y/o evasión son más limitadas que en el presencial. Al contrario, los agresores disponen de más ventaja, ya que no tienen que exponerse como en el *bullying* tradicional y tienen más ocasiones para plasmar sus agresiones, que suelen adoptar formas más elaboradas y, frecuentemente, más dañinas.

Como se puede ver, varios motivos potencian la peligrosidad de esta práctica. Por un lado, el medio virtual facilita la generalización del daño causado a la víctima, su permanencia en el tiempo es mayor y se amplía el número de observadores, que siguen siendo conocedores pasivos guiados por la ley del silencio e incluso con menores exigencias morales para posicionarse y actuar, por no estar presentes directamente. Por otro, el hecho de que el agresor permanezca anónimo y que su "ataque" pueda ser visto por miles de personas le motiva a seguir realizando nuevas agresiones al mismo o a otro sujeto. Finalmente, como señala Mora-Mechán (2008), la escasa visibilidad de estas agresiones de cara a los adultos provoca que suelan demorarse de forma considerable las acciones para remediarlas o limitar sus efectos, siendo en muchos casos indispensable la denuncia de la víctima o, en su defecto, de algún testigo que esté presenciando lo que está sucediendo.

Como resumen de estas características propias del *ciberbullying* que afectan a la gravedad de los hechos, presentamos en la tabla 1 aquellas que dibujan una línea divisoria con respecto a las agresiones tradicionales del *bullying*.

Tabla 1. Diferencias entre *bullying* y *ciberbullying* (Flores, 2008)

Alta disponibilidad	Las nuevas tecnologías están presentes cada vez en más lugares y durante más tiempo en la vida de niños y adolescentes. Esto significa que el acoso se puede perpetrar en cualquier lugar y momento sin necesidad de que agresor y víctima coincidan ni en el espacio ni en el tiempo.
Importancia en aumento	Importancia progresiva del ciberespacio en la vida de las personas como espacio de socialización complementario al contexto del hogar, la escuela o la comunidad.
Menor percepción del daño causado	El hecho de que víctima y agresor no estén en una situación de "cara a cara" contribuye a que el agresor tenga menos percepción del daño causado y a que sea más difícil una actitud de empatía.
Sensación de impunidad	Detrás del ordenador, el acosador tiene la sensación de resultar completamente anónimo, lo que le posibilita no enfrentarse, en muchas ocasiones, a las represalias de la víctima, de sus compañeros, padres o profesores.
Ausencia de conciencia del agresor	En ocasiones, el abuso se produce como un juego en el que quien acosa no es consciente del daño que ejerce. Otras veces, ocurre que ni siquiera se plantean las consecuencias de su acción, ya que esta se atribuye a un personaje o rol que es interpretado en la Red.
Características propicias de internet	Este medio estimula la fácil agrupación de hostigadores, sean personas conocidas o no, y la cómoda reproducción y distribución de contenidos de carácter audiovisual; haciendo del *ciberbullying* una situación cada vez más consolidada.

Tabla 2: Consecuencias para la víctima y para el agresor

	VÍCTIMA	AGRESOR
Emocionales	- Inseguridad - Ansiedad anticipatoria - Indefensión aprendida - Estrés - Resignación - Aislamiento social voluntario - Rasgos obsesivos - Miedo - Actitud hostil - Hipersensibilidad - Rasgos depresivos - Ideación suicida - Sentimientos de ira y frustración	- Falta de autorregulación - Falta de empatía - Frialdad emocional - Baja estabilidad emocional - Hiperactividad - Baja autoestima - Conductas depresivas - Dependencia de las tecnologías - Abuso de alcohol y drogas
Académicas	- Falta de interés - Baja atención y concentración - Notas bajas y fracaso escolar - Faltas repetidas a clase por somatización (dolor de cabeza, de estómago, insomnio…) - Desmotivación	- Despersonalización y distorsión cognitiva - Construcción de juicios morales erróneos - Problemas para el ajuste escolar y para acatar las normas - Alto uso de estrategias agresivas para resolver conflictos - Absentismo o expulsiones prolongadas - Fracaso escolar - Conductas delictivas

Sociales	- Indefensión - Aislamiento y soledad - Culpa - Vergüenza - Agresores de otros - Bajas estrategias de relación social	- Pobres conductas prosociales - Más poder por la impunidad de los hechos - Conductas contradictorias entre realidad y ficción - Baja capacidad de frustración - Desajuste social

2. OTRAS CONSECUENCIAS: DEPRESIÓN, DELINCUENCIA, USO DE SUSTANCIAS Y SUICIDIO

Cada vez que se consideran las consecuencias de estos fenómenos de acoso entre escolares, tanto *bullying* como *ciberbullying*, salen a la luz los episodios más dramáticos: los que cursan con amenazas graves contra la integridad de la víctima o los que llevan al intento de suicidio e incluso a la muerte de quienes ya no tienen capacidad para soportar más sufrimiento. La repercusión mediática que tienen estos graves sucesos sin duda hace que haya un impacto sobre la sociedad en general que ayuda a un mayor conocimiento de los mismos y a una necesaria concienciación sobre su alcance. Aunque, afortunadamente, la mayoría de los casos no culminan de la manera más drástica, no se puede pasar por alto que la depresión, el uso de drogas y la delincuencia son significativamente mayores entre quienes han informado de experiencias de *ciberbullying* (Mitchell, Ybarra y Finkelhor, 2007).

Las víctimas de estas situaciones presentan una mayor probabilidad de llevar a cabo intentos de suicidio comparadas con los jóvenes que no lo han sufrido, lo que nos lleva a plantearnos a los adultos que formamos parte de la comunidad educativa el alcance del daño que se va generando en las víctimas por no poner en marcha actuaciones de forma tem-

Capítulo 4

Intervención en los centros educativos ante la cibervictimización

Ángel R. Calvo Rodríguez

Introducción

Cada vez es más frecuente que el profesorado considere que alumnos de su centro puedan estar implicados en unas relaciones de abuso, ya sea de tipo presencial o a través de internet. La difusión de esa idea ha permitido que los centros se planteen la necesidad de organizarse para intervenir ante el acoso escolar en cualquiera de sus versiones.

Las actuaciones preventivas ante el acoso escolar presencial se centran, fundamentalmente, en incrementar la supervisión en los diferentes espacios del mismo (aula, pasillos, recreos, etc.). En cambio, la presencia directa del profesor ante el ciberacoso no tiene sentido ya que, probablemente, esa conducta se estará produciendo fuera del centro y sin que esté presente ningún adulto. Se plantea, por tanto, la necesidad de formar a los alumnos para que ellos mismos asuman la vigilancia y el control de lo que están haciendo cuando están solos con el móvil, la *tablet* o el ordenador.

1. Aspectos que determinan la intervención ante la cibervictimización

Teniendo en cuenta la soledad de las cibervíctimas frente al acosador en la red, la herramienta más eficaz con-

siste en capacitar a los alumnos para que sean capaces de cuidarse evitando los ataques y, si se producen, que los afronten sufriendo el menor daño posible. Para que los profesores puedan enseñar estas destrezas es necesario que asuman una definición de lo que supone la cibervictimización y las formas en las que suele producirse. Así mismo, es prioritario que conozcan las características de los alumnos que tienen la posibilidad de verse implicados en esas relaciones dañinas.

1.1. Idea sobre cibervictimización

Posiblemente, la primera idea en la que se piensa cuando se oye la expresión "ciberacoso o cibervictimización" sea la de un joven que envía misivas molestas a otro, hace comentarios inadecuados en las redes sociales, publica fotografías o vídeos sin autorización, etc. Aunque este sea el perfil más conocido, hay que tener en cuenta otras formas a través de las cuales se puede llegar a estar cibervictimizado.

Una forma de cibervictimización se produce cuando alguien accede o dice haber accedido a la cámara del ordenador portátil de otra persona e intenta chantajearla a cambio de no difundir en la red grabaciones que tiene o dice tener. Un joven también puede ser cibervictimizado cuando accede a contenidos en los que se ensalza el dolor propio u otras formas extremas de autolesión y es influido a imitar dichos comportamientos. Los alumnos son cibervictimizados cuando, a través de webs, se les seduce con ideas fantasiosas o violentas que provocan que queden atrapados en grupos integristas, xenófobos, etc. Los alumnos son cibervictimizados cuando se les roba datos personales y son utilizados con fines delictivos o para causar pérdidas personales, etc.

Al diseñar procedimientos de actuación ante la cibervictimización es conveniente considerar las formas más frecuentes en las que esta puede ser realizada. Como modelo para abordar el fenómeno planteamos las siguientes situaciones.

Cibervictimización en la que no se produce relación entre víctima y agresor

Se trata de jóvenes que reciben un daño como consecuencia de su acceso a webs que contienen códigos maliciosos (gusanos, troyanos, etc.), contenidos dañinos, etc., o bien sufren un perjuicio como consecuencia de responder a correos, invitaciones, etc., que el agresor envía indiscriminadamente. Para afrontar estas situaciones es necesario dar información sobre conductas seguras que deben seguir los alumnos cuando utilizan internet.

Cibervictimización en la que existe relación entre víctima y agresor

En este tipo de cibervictimización se pueden identificar dos formas diferentes. En unos casos hay un claro desequilibrio entre los protagonistas: el agresor suele tener mayor edad y es desconocido por la víctima. Se trata de situaciones en las que las víctimas son engañadas por sujetos que ocultan y fingen unas características determinadas para acercarse virtualmente a sus presas hasta obtener una información con la que pueden llegar a chantajear, dominar, etc. Frente a este tipo de acoso, la actuación de los centros consistiría, fundamentalmente, en proporcionar información general sobre conductas seguras y apropiadas en internet. Complementariamente, también conviene dar una ayuda más específica a aquellos alumnos que resulten ser más vulnerables porque no tengan apoyo de amigos en el centro, carezcan de relaciones fuera de él, etc.

En otras ocasiones, el ciberacoso se produce entre compañeros y suele ser una extensión *online* del acoso que se realiza en el centro. También puede suceder que se produzca entre sujetos (amigos de amigos) que simplemente comparten una red social; puede darse una relación en la que un alumno que haya sido victimizado de manera presencial en el centro asuma el papel de acosador *online*.

En estos casos de cibervictimización, la actuación a realizar queda determinada por las características de esa peculiar relación: no hay profesor o adulto que pueda evitar la agresión *in situ*; se puede sufrir en cualquier lugar siempre

que se esté conectado a internet y puede darse cierto anonimato que dificulte la utilización de medidas sancionadoras desde la institución escolar.

Las características anteriores muestran la necesidad de que sea el alumno el que tenga que asumir el control de su conducta en la red como forma de evitar verse cibervictimizado ya que, probablemente, no tendrá ayuda externa en el momento preciso en el que el ciberacoso se produce. De este modo, la actuación del centro debería dirigirse a facilitar que los alumnos adquieran la capacidad de evitar esos ataques y, si se producen, que puedan resolverlos sin sufrir excesivo daño.

1.2. Conocer las características de los alumnos

Conocer a los alumnos es fundamental para prevenir la cibervictimización. En este sentido, Bueno *et al.* (2017), indican que se puede realizar una identificación preventiva de alumnos en situación de riesgo observando las conductas que manifiestan, conociendo cómo se sienten, qué piensan sobre el centro y sobre sus relaciones, cómo entienden la atención que sus maestros les dedican, etc.

Otro aspecto que permite facilitar esa identificación preventiva es la valoración del conocimiento que tienen los alumnos sobre cómo deben comportarse en las redes sociales: qué deben evitar hacer, qué precauciones de seguridad deben tener, cómo deben responder a expresiones que entienden como insultos, etc. De modo particular, es fundamental averiguar lo que conocen sobre las consecuencias que la realización de algunas conductas en las redes sociales puede tener para ellos o para sus padres.

También puede influir considerablemente en la respuesta de los alumnos el bienestar emocional que manifiestan. Este bienestar puede estar afectado por su reacción ante posibles dificultades académicas y las atribuciones que realicen sobre esas dificultades; por la ansiedad que pueda provocar el centro como entorno de aprendizaje y de relación; por la reacción ante cambios familiares y sociales, etc.

1.2.1. Identificar qué conocen los alumnos sobre comportamientos adecuados y seguros en internet y redes sociales

Se trata de conocer qué información tienen los alumnos sobre conductas seguras que deben mantener en internet y cómo es su participación en las redes sociales.

En relación con las conductas seguras en internet, se plantea la conveniencia de identificar sus hábitos ante situaciones que pueden considerarse de riesgo. Por ejemplo:

- ¿Qué harías si recibes un mensaje en un chat, correo electrónico o red social de un remitente que no tienes seguridad de conocer y que te invita a ver fotos de amigos?
- ¿Qué haces si, navegando en internet, aparece una página web en la que puedes realizar una compra muy barata y te invita a que pulses iconos de aceptación para seguir navegando?
- ¿Qué haces cuando en una web te piden que escribas tu nombre de usuario y contraseña?
- ¿Deberías aceptar la ejecución de programas cuya descarga se active sin que nos lo solicite?
- Si utilizas un ordenador que pueden usar otras personas, ¿crees que debes utilizar la opción de recordar contraseñas?
- Indica cuál crees que es la forma más adecuada para cerrar sesiones cuando estás navegando: cerrar la ventana de navegación o cerrar sesión de navegación.
- Escribe una contraseña que pueda considerarse fuerte.
- ¿Utilizas versiones actualizadas de los navegadores?
- ¿Puedes tener problemas de seguridad si aceptas certificados de páginas web que tu navegador indica que no reconoce?
- ¿Sueles analizar con un antivirus todo lo que descargas antes de ejecutarlo en tu equipo?
- ¿Compruebas que el cortafuegos está activo?
- ¿Descargas programas desde los sitios oficiales?