



TRABAJO FIN DE
GRADO EN TRABAJO SOCIAL
“CIBERACOSO EN ADOLESCENTES”
“Propuesta de intervención social en centros
escolares”

Autor/a:

D^a Laura Bravo Martín.

Tutor/a:

D^a Carolina Puertas Flores.

FACULTAD DE EDUCACIÓN Y TRABAJO SOCIAL

UNIVERSIDAD DE VALLADOLID

CURSO 2018-2019

FECHA DE ENTREGA: 14 DE JUNIO DE 2019.

ÍNDICE

1. ÍNDICE DE FIGURAS	6
2. ÍNDICE DE GRÁFICOS	6
3. ÍNDICE DE SIGLAS	6
4. RESUMEN	7
5. PALABRAS CLAVE	8
6. INTRODUCCIÓN:	9
6.1. Objetivos	9
6.1.1. Objetivo general.....	9
6.1.2. Objetivos específicos.....	9
6.2. Metodología	9
6.3. Estructura del trabajo.....	11
7. CAPÍTULOS:	12
Capítulo 1: Influencia de las nuevas tecnologías en los adolescentes	12
Capítulo 2: Marco conceptual del ciberacoso	14
2.1 Definición del Ciberacoso:.....	15
2.2 Diferencias entre Ciberacoso y Acoso escolar:	16
2.3 Consecuencias del Ciberacoso:	18
2.4 Tipos o métodos de Ciberacoso:	19
2.5 Perfiles de los implicados:	20
2.6 Magnitud del problema:.....	23
Capítulo 3: El papel del trabajador social en el ciberacoso.....	25
3.1 El papel del Trabajador Social en la escuela:	25
3.2 Por qué intervenir el Ciberacoso en los colegios:	28
3.3 El papel del Trabajador Social ante el Acoso escolar y Ciberacoso:.....	31
3.4 Modelo sistémico de intervención:.....	34
Capítulo 4: Modelo de intervención social en las escuelas.....	37
4.1 Intervención con el centro:	40
4.2 Intervención con los alumnos:	41
4.3 Intervención con las familias:.....	46
4.4 Intervención directa del Trabajador Social con los implicados:.....	46

8. CONCLUSIONES:	48
9. BIBLIOGRAFÍA:	49
10. ANEXOS:	53
A. Contexto normativo internacional y español sobre el Ciberacoso.	53
B. Programas de intervención.	56

1. ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Tipos de violencia. Fuente: elaboración propia a partir de datos de Bravo (2016).

Figura 2: “Círculo del acoso”. Fuente: elaboración propia a partir de datos de Olweus (1993 citado en Kowalski et al., 2008, p.66).

Figura 3: Modelo Sistémico-ecológico. Fuente: elaboración propia a partir de datos de Bertalanffy (1979).

Figura 4: Organigrama de la intervención en el ciberacoso. Fuente: elaboración propia.

2. ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Diferencias entre ciberacoso y acoso escolar. Fuente: elaboración propia a partir de datos de Kowalski, Limber, & Agaston, 2008 y Hernández & Solano (2007).

Gráfico 2: Diferencias entre ciberacoso y acoso escolar tradicional. (Fuente: elaboración propia a partir de datos de ANAR & Mutua Madrileña (2017).

Gráfico 3: Diferencias entre edad y género. Fuente: elaboración propia a partir de datos de ANAR & Mutua Madrileña (2017).

3. ÍNDICE DE SIGLAS

ANECA: Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación.

FITS: Federación Internacional de Trabajo Social.

INE: Instituto Nacional de Estadística.

OMS: Organización Mundial de la Salud.

OPS: Organización Panamericana de la Salud.

TIC: Tecnologías de la Información y la Comunicación.

4. RESUMEN

A partir de la incorporación de las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la vida de los jóvenes, están surgiendo nuevas formas de relacionarse, originando, por consiguiente, nuevas formas de violencia.

En los colegios siempre se han producido actos violentos entre iguales, predominando entre los jóvenes el acoso escolar, siendo este la exposición repetida, de un alumno, a acciones negativas y violentas de otro o de varios estudiantes. Tras la aparición de las TIC, ha surgido el ciberacoso, como una nueva forma de violencia producida a través de internet, suponiendo en la mayoría de los casos, una continuación del acoso sufrido en las aulas, es decir prolongándose el mismo caso de acoso escolar por medio de la tecnología.

Para abordar estos problemas sociales, se hace imprescindible el papel del trabajador social en el ámbito educativo, ya que es el entorno donde se originan estos. Desde la perspectiva del Trabajo Social, se puede realizar una intervención sistémica, teniendo en cuenta todos los factores y el contexto que han llevado a los alumnos a esa situación, dando complementariedad a las intervenciones con carácter educativo, que se llevan realizando a lo largo del tiempo. De esta manera el trabajador social puede coordinarse con otros servicios de la comunidad para dar una respuesta integral tanto al acoso escolar como al ciberacoso.

ABSTRACT:

Information and Communications Technology (ICT) is an essential tool for daily life, especially for teenagers. ICT develops how people are having relationships or keeping in touch, overall making life easier in most scenarios. However, the dark side of ICT is that they are driving new ways of violence, using digital tools to humiliate, threaten, harass or abuse somebody.

Focusing on the teenagers, bullying at the high schools is sadly a common real problem. Bullying is a repeatedly and intentionally cause of psychological hurt or harm to another person coming from a mate or group of mates that it can even end in serious physical actions. Noteworthy, ICT has greatly impacted on bullying using the internet as the major channel to continue and spread the violence suffered outside high schools. This is called "cyberbullying".

One of the most important weapons against cyberbullying comes from social workers at the high schools, offering an *in situ* frontline response. The role of social workers is to systematically analyse the circumstances and all the factors involved in a particular case, understanding why and how students are affected and giving them counselling. Definitely, social workers are a complementary assistance to improve the well-established safe and caring school policies. Coordination and mediation between schools and community services made by social workers ensure the integral response not only against bullying but also against cyberbullying.

5. PALABRAS CLAVE

Acoso escolar, ciberacoso, Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), Trabajo Social.

KEY WORDS:

Bullying, cyberbullying, Information and Communications Technology (ICT), Social Work.

6. INTRODUCCIÓN:

6.1. Objetivos

6.1.1. Objetivo general

Proporcionar información sobre los aspectos más relevantes del ciberacoso y sensibilizar sobre esta problemática, dando a conocer la importancia del papel del trabajador social en el ámbito educativo.

6.1.2. Objetivos específicos

- Reflexionar sobre la influencia de las nuevas tecnologías en los jóvenes.
- Analizar las consecuencias, tipos y factores del ciberacoso en los jóvenes.
- Conocer la importancia del papel de trabajador social en el ámbito educativo y en la intervención del ciberacoso.
- Realizar una propuesta de modelo de intervención social del ciberacoso en el ámbito educativo.

6.2. Metodología

La metodología utilizada en el siguiente Trabajo de Fin de Grado de Trabajo Social es la revisión sistemática de documentos descriptivos, de fuentes formales y bibliográficas. Estas fuentes son secundarias ya que contienen información primaria realizada por otros autores.

Además se ha realizado una propuesta de un modelo de intervención social en las escuelas desde el enfoque del Trabajo Social para la prevención y solución del ciberacoso. Para ello se ha utilizado una investigación basada en la evidencia de diferentes proyectos y programas que se están aplicando actualmente en diferentes colegios, con resultados prometedores.

Para la realización del siguiente trabajo se han seguido una serie de pasos, tras la elección del tema “Ciberacoso en adolescentes”, estos son:

1. Fase de consulta de fuentes:

En la cual se ha buscado información sobre el tema objeto que se trata.

Hemos recogido datos de fuentes primarias como son investigaciones sobre la magnitud de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y del Ciberacoso entre los jóvenes, y definiciones establecida por la Federación Internacional de Trabajo Social.

Además se ha extraído información de fuentes secundarias, como han sido datos de libros y revisiones sobre investigaciones y aportaciones de otros autores.

2. Fase de evaluación y selección de fuentes pertinentes:

La siguiente fase ha sido la de identificar aquellas fuentes o textos que se identificaban mejor a los objetivos establecidos, cumpliendo con los criterios de rigurosidad de la información.

3. Recopilación de la información relevante:

Seleccionadas las fuentes se ha seguido un proceso metódico y sistémico de recogida de la información relevante, para ello hemos elaborado resúmenes y mapas conceptuales, de la información consultada y considerada más relevante.

Tras realizar con satisfacción los pasos descritos, se ha plasmado la información en el trabajo con una estructura clara y sencilla, exponiendo los datos más relevantes de la recogida de información.

6.3. Estructura del trabajo

El trabajo se va a dividir en cuatro partes principales, divididas de la siguiente manera:

La primera parte, o primer capítulo de contenido, nos introducirá en la influencia que tienen actualmente las nuevas tecnologías sobre la población, y en especial sobre los jóvenes, dándonos a conocer las ventajas y riesgos del uso de estas.

En el segundo capítulo se realiza una breve introducción al concepto de acoso y ciberacoso y las diferencias existentes entre ambos fenómenos sociales. Posteriormente se analizarán las consecuencias y tipos del ciberacoso, y los efectos negativos que pueden causar a los implicados en la problemática.

A continuación, en el tercer capítulo, se trata la importancia del papel del trabajador social en el ámbito educativo, en sus tres modalidades (educación informal, no formal y formal), y en la intervención, desde una perspectiva sistémica, de problemáticas que surgen en los centros escolares. Por último se trata de visibilizar la importancia del papel del trabajador social en la intervención del ciberacoso.

Por último, en el cuarto capítulo, se propone un modelo de intervención social en las escuelas cuyo objetivo es la prevención y paliación del acoso escolar y el ciberacoso, y su posterior intervención en las consecuencias negativas que hayan ocasionado a los diferentes implicados. Este modelo tiene una perspectiva ecológica, trabajando directamente con el alumno y todo su contexto, es decir, su entorno social, amistades y amigos, para dar respuestas eficaces y globales.

7. CAPÍTULOS:

Capítulo 1: Influencia de las nuevas tecnologías en los adolescentes

En la última década, las nuevas tecnologías han pasado a formar parte de nuestro día a día. Esto se debe al rápido crecimiento de la oferta de dispositivos electrónicos y a los aspectos tan atractivos que ofrecen para facilitarnos la vida.

La rápida transformación de la sociedad debido a la implantación de estas tecnologías, afecta a la mayoría de los ámbitos sociales, pero con especial relevancia a los más jóvenes debido a que están siendo educados y sociabilizados en la nueva sociedad real y virtual, tomando gran relevancia los espacios virtuales (Rodríguez-Hidalgo & Ortega-Ruiz, 2017). De esta manera, los jóvenes han integrado las nuevas tecnologías en su quehacer diario, desarrollando por medio de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (en adelante TIC), nuevas formas de relacionarse, de adquisición de información, de realizar actividades lúdicas y un largo etcétera; hasta tal punto de que se hayan denominado a estos jóvenes como “nativos digitales” o “generación interactiva” (del Río, Sádaba, & Bringué, 2009, p.115).

Es tal la incorporación de las TIC en la vida diaria, que la gran mayoría de los jóvenes utilizan las nuevas tecnologías de manera periódica; así, lo demuestra un estudio realizado por Fundación Pfizer (2009), el 98% de los jóvenes españoles con edades comprendidas entre los once y los veinte años son usuarios de internet (*La juventud y las Redes Sociales en Internet. Informe de resultados de la encuesta*, 2009).

Además, revisando datos más actuales podemos comprobar que no se aprecian grandes variaciones en la última década. En España, según el estudio sobre la Población que usa Internet, realizado por el INE (Instituto Nacional de Estadística), en el 2018, el uso de internet es predominante entre los jóvenes entre 16 y 24 años, con un 98,3% los hombres y un 98,7% las mujeres.

La razón de que estos porcentajes sean tan elevados, se debe a varias ventajas que las TIC ofrecen a los más jóvenes, entre las que destacan:

1. Las TIC resultan de gran atractivo para los jóvenes debido a que estas se caracterizan por una respuesta rápida, recompensas inmediatas, interactividad y oferta de un gran número de actividades (Echeburúa & Corral de, 2010).
2. Por otra parte, las TIC, proporcionan un gran número de relaciones y apoyos sociales, que en la vida real no se conseguirían. Como dice Ortega (2012): “Ahora se hace presente que las relaciones interpersonales no son ya solo presenciales y directas, sino que cada vez más las relaciones incluyen la comunicación y el intercambio de conocimiento, sentimientos, actitudes y conductas utilizando los dispositivos digitales” (Citado en Bravo, 2016, p.18).

3. Por último, los jóvenes ven una gran tentación en aquellos vínculos sociales que surgen a través de internet (*Facebook, Twitter, Instagram, etc*), donde no existen barreras físicas para establecer la comunicación. Además estas redes sociales, muestran el estatus de la persona por el número de “amigos” que se tienen, por lo que los adolescentes las acaban utilizando como medio de auto-presentación, buscando así la aceptación de los demás, de manera que dejan ver lo que ellos quieren que sea visto (Ballesteros & Picazo, 2018). De esta manera los jóvenes ven un espacio donde poder ser, quienes quieran ser.

Tras conocer las ventajas que internet ofrece a los más jóvenes, no hay que dejar a un lado las razones por las que internet, se puede volver peligroso, ya que su uso conlleva numerosos riesgos, los cuales afectan con mayor intensidad a la población más vulnerable, entre la que se encuentran los jóvenes.

Estos están expuestos constantemente a los riesgos que se producen por el uso de internet, pero no todos están producidos malintencionadamente para hacer daño. Como explican del Río, Sádaba y Bingué (2009), existen dos posibles riesgos producidos por las nuevas tecnologías: “riesgos pasivos” y “riesgos activos”. Los riesgos pasivos se producen por el mal uso de internet y sus disfuncionalidades, sin haber una voluntariedad de producir un daño; sin embargo, los riesgos activos son aquellas situaciones producidas por el mal uso de internet, de una forma deliberada para producir cualquier acto nocivo, encontrándose en este último tipo, el ciberacoso (Río del et al., 2009).

Entre los riesgos más destacados se encuentran, el acceso a contenidos inapropiados, la pérdida de intimidad, y fines no lícitos como son el sexting (envío de contenido sexual), el grooming (acoso sexual a menores por medio de internet) y el ciberacoso.

Todos estos riesgos se vinculan directamente con la vulneración de los derechos fundamentales de los jóvenes, como son la libertad, la dignidad y la intimidad (Orjuela, Cabrera, Calamaestra, Mora-Merchán, & Ortega- Ruiz, 2014), por lo que hay que tener conocimiento de ellos para poder defender y proteger, estos derechos, de las amenazas que se producen en Internet.

También hay que tener en cuenta, que aunque exista una vulneración de los derechos de los jóvenes, los riesgos no siempre producen daño, sino que algunas pueden promover en ciertos adolescentes, habilidades y capacidades de resistencia (Ballesteros, 2017), además de causar respuestas violentas, que quizás cara a cara no surgirían.

Por último, aún sabiendo que las personas más vulnerables a los riesgos de internet, son los niños y adolescentes, no hay que dejar de lado a los adultos, ya que juegan un papel fundamental en la prevención. Problemáticas como el ciberacoso, están directamente vinculadas a factores de riesgo, no solo individuales, si no también familiares y sociales. Por lo que hay que abordar la problemática desde una visión sistémica, teniendo en cuenta el contexto de los implicados.

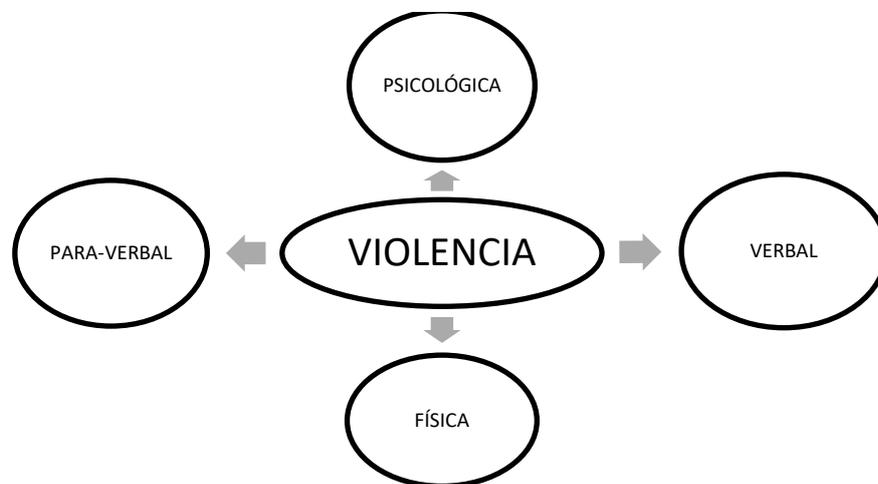
Capítulo 2: Marco conceptual del ciberacoso

La violencia surgida a través del uso de las TIC, está siendo un tema de estudio actual debido al considerable incremento de esta problemática, en los últimos años. Este aumento es consecuencia de la incorporación de los dispositivos electrónicos en la vida diaria de los niños y adolescentes, pero como todo tipo de violencia, tiene sus antecedentes en las conductas agresivas entre iguales que han existido siempre y que se producen en todos los espacios donde se producen relaciones interpersonales.

Por lo tanto, para entender la violencia producida a través de las TIC, primero hay que comprender qué es la violencia en cualquiera de sus modalidades. Según la OPS (Organización Panamericana de la Salud), la violencia consiste en el uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en forma de amenaza o de manera efectiva, contra uno mismo, u otras personas, causando, o teniendo muchas probabilidades de causar daños físicos, psicológicos, trastornos de desarrollo o incluso la muerte (Krug, Zwi, Dahlberg, Mercy, & Lozano, 2002).

Esta se puede clasificar, según su naturaleza en: física, cuando se producen agresiones al cuerpo; verbal, cuando se usan las palabras para producir algún daño; para-verbal, cuando se utiliza la comunicación no verbal, como expresiones, señas o gestos; y la violencia psicológica, que se da al generar rumores, realizar chantaje emocional, aislamiento o rechazo (Bravo, 2016).

Figura 7.2.1: Tipos de violencia.



(Fuente: elaboración propia a partir de datos de Bravo, 2019).

Partiendo de la definición de violencia y de sus tipos, añadimos que, esta se puede dar en diversos escenarios, como en el trabajo, el colegio, actividades de ocio, instituciones, etc.

A partir del conocimiento de las diferentes modalidades de violencia, definimos el *bullying o acoso escolar*, como aquella violencia que se produce entre menores hacia otro menor de manera continuada, la cual se origina, en la mayoría de casos, en las escuelas. La definición más conocida de *bullying* es la realizada por Olweus (1999) que expone que, “un alumno está siendo maltratado o victimizado cuando él o ella está expuesto repetidamente y a lo largo del tiempo a acciones negativas de otro o un grupo de estudiantes” (Citado en Bravo, 2016, p.13). Este tipo de violencia, mantiene una relación directa con el ciberacoso, ya que en numerosas ocasiones, este último, se produce como una continuación de la agresión producida en los colegios.

2.1 Definición del Ciberacoso:

Los primeros en estudiar y analizar el fenómeno del ciberacoso, también llamado *ciberbullying o acoso cibernético*, fueron Finkelhor, Mitchell y Wolak, en el año 2000, los cuales lo definieron como una “agresión online”; además, realizaron estudios donde pronosticaban los peligros que conllevaría el uso de internet en un futuro.

Tras estos estudios empezaron a darse definiciones por varios autores, siendo el primero en definir el término, Bill Belsey (2005), que determinó que el ciberacoso es el uso de ciertas Tecnologías de la Información y Comunicación; como el correo electrónico, los mensajes del teléfono móvil, y las Web personales; para expresar comportamientos vejatorios y/o difamatorios de un individuo o un grupo, que deliberadamente y de forma repetitiva y hostil, pretenden dañar otro. (Citado en Fernandez & Lopez-Hernaez, 2015, p.3).

Posteriormente Smith (2000), realiza la siguiente definición, siendo una de las más utilizadas y conocidas en la actualidad: El *ciberbullying* es un acto agresivo e intencionado realizado de manera repetida y constante a lo largo del tiempo, mediante el uso de formas de contacto electrónicas por parte de una persona o grupo contra una víctima que no puede defenderse fácilmente (Citado en Garaigordobil, 2011, p.235).

En 2006, al conocerse ya varias definiciones sobre el ciberacoso, Aftab va más allá, y realiza una diferenciación entre acoso cibernético directo y acoso cibernético indirecto. El primero constituye los mensajes a otros adolescentes, mientras que el indirecto conlleva la actuación de otras personas para ayudar al acosador en sus actos, es decir, la implicación de los cómplices en el ciberacoso (Kowalski, Limber, & Agaston, 2008).

2.2 Diferencias entre Ciberacoso y Acoso escolar:

Entonces, ¿qué diferencias existen entre el ciberacoso y el acoso escolar? Estos comparten tres características fundamentales, para denominarse acoso:

- La conducta es agresiva.
- Se produce un desequilibrio de poder entre la víctima y el agresor.
- La conducta se repite.

Actualmente, y no desde hace muchos años, se está produciendo un auge en el ciberacoso, siendo este una modalidad más dañina que el acoso escolar tradicional. Esto se debe a que el número de espectadores y la intensidad de las agresiones aumenta (Fernandez & Lopez-Hernaez, 2015), añadiendo a esto, que se puede producir en cualquier espacio y tiempo.

Un claro ejemplo de la magnitud del malestar que produce el ciberacoso, en comparación con el acoso tradicional, es que las cibervíctimas sufren este tipo de violencia en sus hogares, donde, en otros tipos de violencia, el hogar se establece como un espacio de seguridad y protección. Además, desde un punto de vista conceptual, el acoso no sucede solo una vez, pero en el caso del ciberacoso un solo hecho, puede producir el mismo daño que la repetición de varias conductas de acoso escolar. Esto se debe a que, lo que se sube a la red, se mantiene en ella durante largos periodos de tiempo, pudiendo acceder la víctima a ello en numerosas ocasiones y teniendo un gran número de espectadores.

A estas características se le añaden, que el ciberacoso es una problemática muy poco detectable, haciendo que este se produzca cada vez más entre los jóvenes. Los agresores se suelen esconder bajo el anonimato, o recurriendo a seudónimos o identidades falsas, produciendo un menor grado de conciencia del daño, en el autor del ciberacoso (Bravo, 2016).

Además no se producen daños físicos en la víctima, ni conductas de alarma visibles en la escuela, y las víctimas, en general, no ponen en conocimiento de su situación, ni a profesores ni a padres, por miedo a posibles represalias, o por vergüenza, por lo que se produce una gran invisibilidad a la problemática.

Gráfico 7.2.1: Diferencias entre ciberacoso y acoso escolar.

	ACOSO ESCOLAR	CIBERACOSO
AGRESOR	Se conoce.	Suele ser anónimo.
ACCESIBILIDAD	Se produce en: <ul style="list-style-type: none"> - Colegios. - Autobuses escolares. - Camino ida y vuelta al colegio. - Otros lugares de la comunidad. 	Se puede producir: 24 horas al día, los 7 días de la semana. (Fuera del recinto escolar.)
MIEDO A CONTARLO	Las víctimas tienen miedo por: Represalias del acosador.	Las víctimas tienen miedo por: Quedarse sin ordenador, móvil etcétera, como medida de protección.
ESPECTADORES	Dos tipos: <ul style="list-style-type: none"> - Espectador ocasional. - Testigos presenciales. 	Dos tipos: <ul style="list-style-type: none"> - Espectador voluntario. - Espectador involuntario.
DESHINIBICIÓN	Acciones más medidas a la cara.	El anonimato produce que el agresor realice acciones, que posiblemente no las haría cara a cara.
DOMINIO	De la fuerza física.	Del uso de las TIC.
LEGAL	Existen medidas legales y penales.	Existe un desamparo legal: se puede cerrar una web, e inmediatamente abrir otra.

(Fuente: elaboración propia a partir de datos de Kowalski, Limber, & Agaston, 2008 y Hernández & Solano, 2007).

2.3 Consecuencias del Ciberacoso:

Las consecuencias producidas por el ciberacoso en los implicados, al igual que pasa con el acoso escolar, son muy variadas y dañinas para todos ellos, pero con diferentes niveles de sufrimiento. Aunque los efectos más dañinos suelen presentarse en la víctima, también son receptores de hábitos negativos los agresores y los observadores.

Al ser un fenómeno reciente, existen pocas investigaciones sobre los efectos en la víctima y el agresor, pero los resultados de algunas de estas investigaciones concluyen que las víctimas suelen compartir las siguientes secuelas (Garaigordobil, 2011):

- Sentimientos de ansiedad.
- Depresión.
- Ideas de suicidio.
- Estrés.
- Miedo.
- Baja autoestima.
- Sentimientos de ira.
- Frustración e indefensión.
- Nerviosismo.
- Irritabilidad.
- Trastornos del sueño.
- Dificultades para concentrarse afectando a su rendimiento escolar.

Los acosadores suelen manifestar desconexión moral, falta de empatía, problemas de comportamiento, conductas delictivas, consumo de alcohol y drogas, y absentismo escolar (Garaigordobil, 2011).

Estas consecuencias negativas se perpetúan a largo plazo, produciéndose trastornos internalizantes en las víctimas, entendidos como la tendencia a expresar angustia de una forma introspectiva, manifestándose en trastornos del estado de ánimo y trastornos de ansiedad. En los acosadores, se produce a largo plazo trastornos externalizantes, siendo aquellos que tienden a expresar la angustia hacia fuera, incluyéndose el trastorno por déficit de atención e hiperactividad, el trastorno negativista desafiante, el trastorno de personalidad antisocial, y los trastornos derivados del consumo de sustancias (Cosgrove et al., 2011).

2.4 Tipos o métodos de Ciberacoso:

No todas las manifestaciones de ciberacoso se producen de la misma manera o en el mismo espacio, ni si quiera provocan las mismas consecuencias, por lo que numerosos autores clasifican los tipos de ciberacoso. Para Garaigordobil (2011) y Kowalski et al., (2008), hay ocho tipos de acoso cibernético:

1. Insultos electrónicos, hacia una o más personas.
2. Hostigamiento por medio de mensajes ofensivos que se dirigen hacia una persona en concreto, molestándola o generándola alteraciones emocionales.
3. Denigración, publicando información falsa y despectiva respecto a otra persona.
4. Suplantación de la identidad de la víctima, accediendo a sus cuentas online y enviando contenidos crueles a otras personas.
5. Desvelamiento y sonsacamiento de información, generalmente comprometida.
6. Exclusión en diferentes redes sociales, produciendo malestar emocional. Este malestar es debido a que las personas tienen la necesidad básica de ser aceptados por otras personas, como constatan los psicólogos sociales.
7. *Ciberpersecución*, enviando comunicaciones electrónicas reiteradamente.
8. *Paliza feliz*, siendo esta la agresión física a una persona, grabándolo en vídeo con el móvil y colgándolo posteriormente en la red.

Sin embargo Monge (2010), añade a estos tipos, el *grooming*, siendo este, el conjunto de acciones realizadas por un adulto para establecer relación con un menor, para su disfrute sexual, el cual se recoge en el Código Penal Español (Citado en Del Rey, Casas, & Ortega, 2012, p.131); y Willard (2007), incorpora el *flaming*, que sería el conjunto de mensajes vulgares en contra de una persona, en un grupo online o directamente mandados a esa persona, y el *cyberstalking*, como forma de acoso online que incluye amenazas e intimidaciones excesivas.

2.5 Perfiles de los implicados:

Existen tres tipos de implicados de manera directa en el ciberacoso; víctimas, ciberacosadores y espectadores:

1. Víctimas:

Como pasa en todo los tipos de acoso y violencia, las personas más vulnerables a la hora de sufrirlo, son aquellas que tienen algún rasgo distintivo del grupo predominante de la población, es decir, las personas que tienen algún tipo de discapacidad, las personas inmigrantes y aquellas que pertenecen a un grupo étnico-cultural diferente al de la mayoría (Bartrina, 2014).

En cuanto a los rasgos específicos que comparten las víctimas, según la investigación de Garaigordobi (2011), sobre la prevalencia y consecuencias del cyberbullying, estas suelen tener un perfil de indefensión y con propensión a padecer fobias sociales, ideas suicidas, baja autoestima, sentimientos de ira y trastornos del sueño.

Otro aspecto común en el perfil de las víctimas, es el hecho de ser personas sobreprotegidas por sus padres y que no se les haya enseñado formas de resolución de conflictos de forma asertiva, pasando a tomar una actitud pasiva ante los conflictos que se les presenten.

2. Ciberacosadores:

Estos se pueden dividir en cuatro tipos:

Los acosadores esporádicos: aquellos que lo han realizado pocas veces; los acosadores habituales: los que han realizado estas acciones de manera ocasional; los acosadores continuados: aquellos que lo realizan de manera periódica; y los grandes acosadores: realizan el acoso de manera constante y con alta intensidad (Avilés, 2009).

Algunas de las características que suelen compartir los acosadores, según Olweus (1993), son:

- Tener una personalidad dominante.
- Presentar alta impulsividad y genio.
- Mostrarse predisponentes ante la violencia como método de solución de conflictos.
- No cumplir las normas.
- Mostrar poca empatía hacia las víctimas de acoso.

Estas características las comparten tanto los acosadores tradicionales, como los ciberacosadores, pero existen a mayores, multitud de rasgos de personalidad que pueden compartir los jóvenes que acosan, sin poder especificar un único perfil de estos adolescentes. Entre estos rasgos destacamos el pensamiento rígido ante el diálogo, o el gusto por la manipulación de las personas.

Otro aspecto de interés, a la hora de analizar el perfil de los ciberacosadores, es la ansiedad social, ya que fomenta en muchos adolescentes el uso de las TIC para realizar ciberacoso, o en el caso de haber sufrido acoso escolar, su uso como forma de venganza (Kowalski et al., 2008).

Por último, se ha demostrado que existe una correlación entre el sexo y los ciberacosadores. Los chicos son más propensos a realizar acoso cibernético que las chicas, sin embargo las víctimas son en mayor número chicas (Kowalski et al., 2008). Al igual que lo demuestran los resultados de Fernandez & Lopez-Hernaez (2015), Garaigordobil & Aliri (2013) y del Río, Sádaba, & Bringué (2009).

3. Espectadores:

Los espectadores son un pilar básico para que se perpetúe el acoso. Estos pueden tomar varios papeles claves, el de meramente observador sin hacer nada, el que participa humillando y el que se convierte de espectador a defensor, ayudando a la persona que está siendo acosada.

Hay que tener en cuenta que para los adolescentes ya es humillante ser acosado, pero esta humillación se multiplica cuando existen espectadores, debido a que el silencio de un espectador hace que sea una señal de aprobación al acoso, agravando la situación.

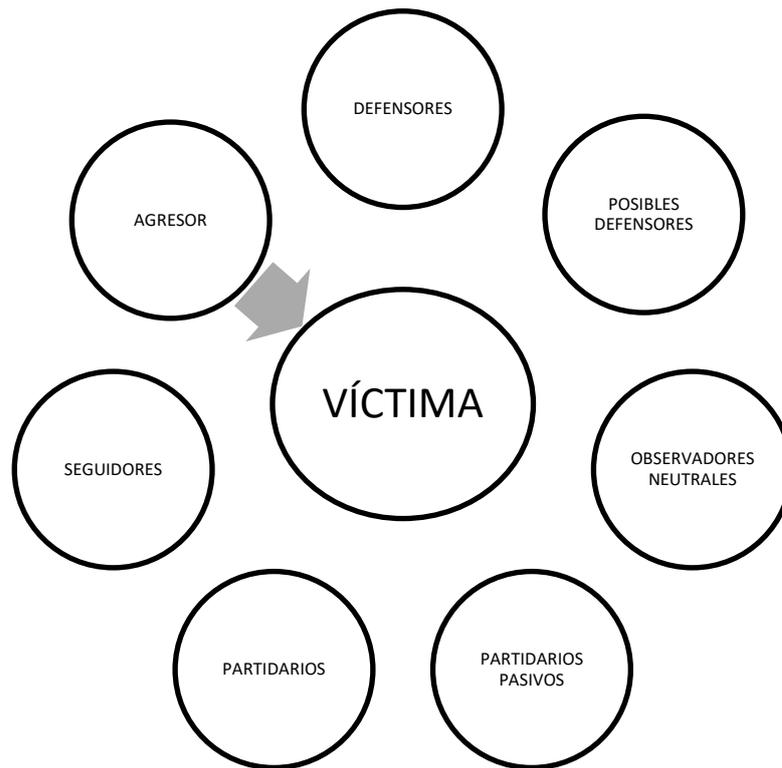
En cuanto al ciberacoso, los espectadores juegan un papel diferente, que en acoso tradicional. Se duelen considerar dos factores, para ver qué tipo de espectador es el adolescente implicado en el ciberacoso, ya que varían mucho de un tipo a otro.

El primero, es atender en qué medio la persona es espectadora, ya que difieren las formas de acoso entre *los blogs*, el *whatsapp*, etc.

Otro, es la voluntariedad de estos a la hora de ser espectadores. Existen los espectadores voluntarios, que se implican activamente; y aquellos espectadores involuntarios, que visualizan el acoso en grandes redes sociales, donde interactúa mucha gente (Kowalski et al., 2008).

Aparte de los tres tipos de implicados de manera directa en el ciberacoso, existen otros actores, que forman parte del proceso del acoso, al que Olweus (1993) denomina “el círculo del acoso”.

Figura 7.2.2: "Círculo del acoso".



(Fuente: elaboración propia a partir de datos de Olweus, 1993. Citado en Kowalski et al., 2008, p.66).

Todos estos actores están involucrados con mayor o menor intensidad en el acoso (Olweus, 1993. Citado en Kowalski et al., 2008, p.66):

- El agresor, es aquel que inicia el acoso.
- Los seguidores los que toman parte activa en las diferentes actuaciones
- Los partidarios son aquellos que apoyan el acoso pero no participan
- Los partidarios pasivos, los que disfrutan con el acoso, pero sin apoyarlo de manera pública
- Los observadores neutrales son los que ni participan ni se sienten con la obligación de ayudar a la víctima; los posibles defensores, aquellos que se ven con la obligación de ayudar, pero no lo hacen.
- Los defensores, que tratan de ayudar a quienes están siendo acosados; y por último, el estudiante que sufre acoso.

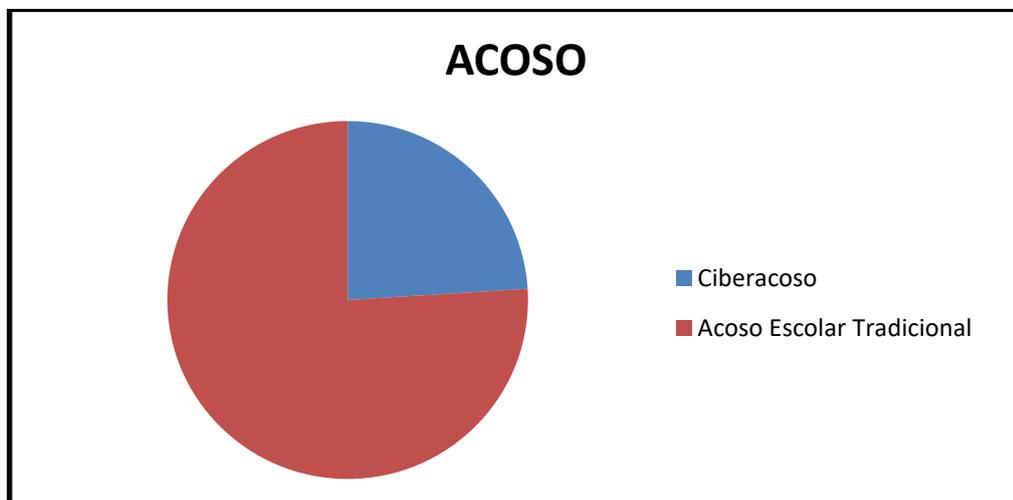
En el ciberacoso, existen estos 8 actores, al igual que en el acoso escolar. La diferencia está en la forma de participar, ya que aquellos que sean seguidores, ayudan a mandar mensajes ofensivos a la cibervíctima, los espectadores tanto voluntarios como involuntarios, ven los mensajes ofensivos o las vejaciones en la red; al igual que los defensores, que normalmente toman parte por medio de las TIC, aunque también se puede dar la defensa por medio de la comunicación a profesores, padres, etcétera.

2.6 Magnitud del problema:

Para finalizar esta visión general del fenómeno del ciberacoso, vamos a exponer algunos datos sacados de investigaciones sobre la incidencia de este, en España:

- En un estudio realizado por la OMS (Organización Mundial de la salud), donde se incluyen a 42 países de Europa y América, se analiza el impacto del consumo de alcohol y tabaco, conductas saludables, ejercicio físico, etc., entre los adolescentes. Se destaca que España ocupa el séptimo puesto entre los países en los que los niños de 13 años han sufrido insultos, vejaciones o amenazas por medio de las TIC.
- En el estudio realizado por Garaigordobil en 2011, sobre la Prevalencia y consecuencias del cyberbullying, se concluye que entre un 40% y un 55% de los alumnos están implicados en el ciberacoso, siendo parte de uno de los tres tipos de actores (víctima, espectador o acosador).
- El informe “II Estudio sobre acoso escolar y cyberbullying según los afectados”, realizado por la Fundación ANAR y la Fundación Mutua Madrileña en 2017, arroja datos interesantes entre los que destacan:

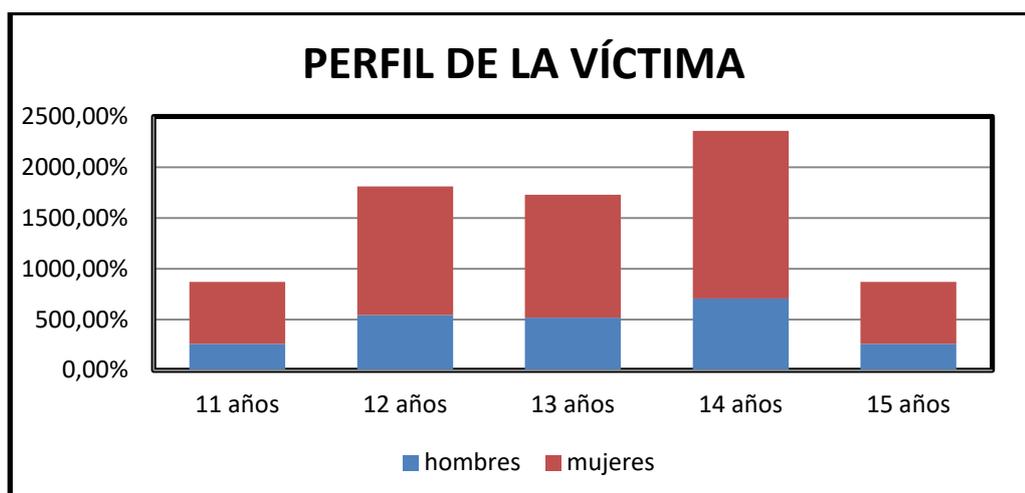
Gráfico 7.2.2: Diferencias entre ciberacoso y acoso escolar tradicional.



(Fuente: elaboración propia a partir de datos de ANAR & Mutua Madrileña, 2017).

El 24% del total del acoso producido entre adolescentes, se realiza por medio de las TIC, mientras que el 76%, se produce de manera presencial, como forma de acoso escolar.

Gráfico 7.2.3: Diferencias entre edad y género.



(Fuente: elaboración propia a partir de datos de ANAR & Mutua Madrileña, 2017).

Al entrar en la adolescencia (14 años), es cuando más ciberacoso se produce entre los jóvenes, siendo un 70% de las víctimas mujeres, y el resto varones.

Por último y continuando con los datos obtenidos de ANAR & Mutua Madrileña (2017), los ciberacosadores y las víctimas suelen estudiar en la misma escuela, y suelen ser del mismo sexo. Además un 30,6% del ciberacoso, se produce como continuación del acoso escolar.

Capítulo 3: El papel del trabajador social en el ciberacoso

3.1 El papel del Trabajador Social en la escuela:

El Trabajo Social, tiene sus antecedentes en la industrialización occidental, en Inglaterra, a finales del siglo XIX, momento en el que surgen grandes problemas sociales debido a estos cambios en el trabajo y al liberalismo político y económico. Tras el surgimiento de una nueva sociedad y de nuevos problemas sociales, nace el Trabajo Social como profesión de reforma social (de la Red, 1990).

Esta profesión ha pasado por tres fases desde su origen: comenzó teniendo una visión caritativa, de beneficencia; pasando posteriormente a tener un papel de asistencia social, más centrada en cubrir necesidades básicas; y por último dándose la tercera fase y actual, denominada Trabajo Social, planteada como reformadora desde el Estado y las instituciones de bienestar social (Puyol & Hernández, 2009).

De esta manera el objeto de la profesión son los problemas sociales, y por consiguiente las personas, que viven en una situación de carencia o necesidad, teniendo en cuenta que el Trabajo Social no atiende solo a colectivos marginados, sino a cualquier tipo de población.

Para conocer el papel que desempeña Trabajador Social en los colegios, es importante conocer la definición de esta profesión. La definición establecida por la Federación Internacional de Trabajo Social (FITS), el año 2000, en la Asamblea General de Montreal, es la siguiente:

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

Por lo tanto, el Trabajo Social es una práctica social que tiene como fin realizar una acción transformadora. Según Barros, Barros de Jiménez y Greppi (1999), la acción transformadora se orienta a producir un cambio de conductas y de valores en los individuos y grupos, por lo que, a través de cambios de conductas y valores negativos, pretende mejorar la situación de los individuos, con el fin de un bienestar social para todos los individuos (Citado en Bravo, 2016, p.26).

Los objetivos para el Trabajo Social, según ANECA¹ (2005), son:

- Proyectar y gestionar servicios sociales, y crear programas de bienestar social.
- Mejorar el funcionamiento de las instituciones sociales.
- Prevenir dificultades sociales.
- Promover la mejora de las condiciones sociales.
- Desarrollar las potencialidades de los individuos.
- Favorecer la calidad de vida y el bienestar social.
- Planificar, ejecutar y evaluar políticas y servicios sociales.
- Ayudar a la población a tener una conciencia crítica de la realidad.
- Promover la capacidad de autodeterminación de las personas.

Los campos de intervención de esta profesión son muchos y variados, entre los que se incluyen: salud, empresas, seguridad social, justicia, educación, migraciones, etc.

Profundizando en el ámbito de la educación, que es el que nos concierne, Colom (1984), entiende el sistema educativo, como el constituido por elementos tanto formales como informales. Siendo los formales la escolarización, y los informales las instituciones en general y otros elementos que forman el sistema social, como es la familia.

Esta clasificación clásica, realizada por Colom, hoy en día se complementa, entendiendo la división del sistema educativo en tres procesos de educación, añadiendo a los dos anteriores, la educación no formal, en la cual se incluyen la formación ocupacional, escuela de padres, escuela de idiomas y un largo etcétera.

El Trabajo social, dentro del sistema educativo, puede intervenir en los tres procesos de educación (Puyol & Hernández, 2009):

- En la educación formal, formando parte de de los Equipos de Orientación Educativa y Psicopedagógica (EOPS), de los centros educativos, donde se tratan las diferentes problemáticas o necesidades de los alumnos.
- En la educación no formal, promoviendo actividades formativas para desempleados, personas con diversidad funcional, etc.
- Y por último, en la educación informal, actuando en los contextos familiares, institucionales y comunitarios de las personas.

Los trabajadores sociales, tienen un papel fundamental en los centros educativos. Estos desempeñan papeles de: investigación e intervención preventiva y asistencial en temas como el absentismo, integración de inmigrantes y colectivos desfavorecidos, detección temprana de malos tratos en el ámbito familia, mejora del clima de la convivencia escolar, intervención en situaciones de acoso escolar, etcétera (Puyol & Hernández, 2009). Además desde los centros educativos, estos, pueden coordinar y gestionar las intervenciones pertinentes en los otros dos procesos educativos.

¹ Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación, *Libro Blanco de Trabajo Social (2005)*.

Siguiendo a Bravo (2016), el colegio, para el trabajador social, es un ámbito idóneo de intervención, donde poner en práctica los conocimientos adquiridos durante su formación. De manera muy resumida, estos profesionales tienen como competencias generales en el ámbito escolar:

- Visibilizar problemáticas sociales como es el ciberbullying.
- Realizar investigaciones y diagnósticos sociales.
- Trabajar en los cuatro niveles: individual, grupal, familiar y comunitario de forma complementaria. El trabajador social en el ámbito educativo sirve de puente entre el ámbito escolar, familiar y social, aportando elementos de conocimiento a los alumnos y al entorno sociofamiliar (Díaz & Cañas, 2003).

Díaz y Cañas (2003), dividen las funciones de los trabajadores sociales, en los colegios, según los destinatarios de la intervención:

1. Alumnado:
Atender y resolver situaciones individuales, detectar desajustes familiares, prevenir la delincuencia juvenil, coordinarse con equipos de salud mental, atender situaciones grupales, realizar el diagnóstico social a cada alumno, proporcionar al centro la información social necesaria sobre los alumnos.
2. Familias:
Colaborar en programas de formación de las familias, definir su papel en la escuela como agentes educativos, orientar en temas de desarrollo juvenil, animar a la participación en el centro, favorecer las relaciones familiares, poner en marcha la escuela de padres.
3. Centro educativo:
Establecer relaciones fluidas entre el centro y las familias, colaborar en la elaboración de proyectos educativos, facilitar información sobre recursos disponibles en la comunidad, colaborar en la investigación sobre necesidades o problemas.
4. Profesorado:
Facilitar información sociofamiliar, participar en tareas de orientación familiar, mejorar relaciones, informar sobre recursos de la comunidad, potenciar el acercamiento entre los distintos profesionales.
5. Comunidad:
Aportar a la comunidad los medios de los que se dispone, colaborar con el movimiento asociativo promocionando actividades culturales, coordinarse con otros servicios para dar respuestas integrales.

Como trabajadores sociales es importante colaborar en la cohesión social y la construcción de un mundo más tolerante, justo e inclusivo. Por lo tanto intervenir desde un enfoque de derechos permite comprender el campo de acción del trabajador social y su rol de prevención de situaciones de violaciones o amenazas tanto a la integridad física como psicológica de las personas, sin discriminación por sexo, edad o cualquier otra condición (Bravo, 2016). Para conseguir estas metas entre los jóvenes, es importante trabajar desde un contexto cercano, como son los centros escolares, donde forman parte de su identidad personal.

3.2 Por qué intervenir el Ciberacoso en los colegios:

Los adolescentes, hasta los 16 años, están en edad de escolarización obligatoria; esto hace que pasen el mayor tiempo del día en el colegio, siendo el entorno donde más relaciones interpersonales se establecen.

Las relaciones establecidas en el colegio, luego se trasladan fuera de este espacio, es decir, se mantienen los mismos vínculos a la hora de realizar actividades de ocio o de mantener contacto mediante las TIC. Pero estas relaciones se pueden dar de dos formas diferentes: de manera saludable, con carácter horizontal entre iguales; y de manera perjudicial, con carácter vertical, donde predomina el patrón de dominación-sumisión, dando lugar a casos de violencia y acoso.

Como ya hemos señalado en el capítulo anterior, en numerosas ocasiones el ciberacoso se produce como la continuación del acoso escolar; tras producirse el acoso en los colegios se pasa a realizar insultos, amenazas o vejaciones a través de internet. Por tanto, se habla siempre de los mismos estudiantes, es decir, aquel que es víctima del ciberacoso, es probable que también este siendo víctima del acoso escolar (Santander, 2013).

Álvarez Idarriaga (2015) expone que, esto se convierte en un proceso que acaba atrapando a la víctima en un círculo de acoso, haciendo que disminuya su autoestima y aumente la ansiedad a la hora de establecer relaciones interpersonales con sus iguales.

Por lo tanto, aunque el anonimato sea una característica del ciberacoso, en numerosos casos la víctima conoce a su ciberacosador, ya que es el mismo acosador que en el colegio. Así demuestra un estudio realizado sobre el perfil de los agresores y las víctimas², que el ciberacoso ocurre en su mayoría por gente conocida, es decir, entre ex-amigos, compañeros de clase y ex-novios, pero no es habitual entre desconocidos.

² Estudio sobre la "ciber-agresión" realizado por la Universidad pública de Pensilvania y la Universidad de California. Encontrado en: <http://www.newstrackindia.com/newsdetails/2013/01/21/232-Cyber-bullying-occurs-largely- among-friends.html>.

A esta realidad se le añade que en los últimos años se puede observar un deterioro en la convivencia escolar, siendo el clima de algunos centros bastante tóxico. La violencia, los malos modales y la indisciplina se hacen más visibles (Monjas & Avilés, 2006), surgiendo más casos de acoso escolar y por consiguiente de ciberacoso.

Todo esto hace que la intervención en las escuelas en cuanto a acoso y a ciberacoso, sea necesaria e importante, para poder llevar a cabo la resolución y prevención de estas problemáticas. Como explica Bravo (2016), las manifestaciones que adoptan las agresiones en los colegios, tienen consecuencias en distintos niveles y espacios. Por lo que se requiere de un contexto en el cual se dé el consentimiento y la participación de los que forman parte de la comunidad escolar, para poder realizar las medidas pertinentes con el fin de acabar con la problemática del ciberacoso.

Aunque la encuesta *Fight Crime: Invest in Kids* (2006), expone que los adolescentes reciben el 70% de los mensajes dañinos en casa, y el 30% en el colegio, dando gran importancia al papel de los padres en la actuación y prevención del ciberacoso, no hay que dejar de lado al colegio, ya que este es la base de este tipo de violencia (Citado en Kowalski et al., 2008, p. 153). Es necesario realizar las actuaciones pertinentes en este entorno, para que se llegue a conseguir, en la medida de lo posible, no actuar en la solución del problema, sino en la prevención, educando a través de un modelo de convivencia y respeto.

En el caso del ciberacoso como forma indirecta de acoso en los colegios, es un fenómeno en constante crecimiento, requiriendo una rápida y prudente intervención por parte del Estado, de los padres y de las comunidades escolares, las cuales, en ocasiones, no asumen esta problemática como responsabilidad del centro; dejando en el olvido su indispensable rol como agente protector frente al ciberacoso. Por lo que “es importante que la comunidad defina y asuma este subtipo de violencia como algo propio y responsable de la comunidad escolar” (Santander, 2013, p.67), para poder dar respuestas eficientes a este tipo de problemas sociales.

Por lo tanto, es importante que los colegios tomen las medidas pertinentes para convertirse en espacios de seguridad y protección, donde todos los alumnos sin excepción puedan gozar de las mejores oportunidades de desarrollo y aprendizaje, sin tener experiencias negativas ni traumatizantes (Trianes, 2000).

De esta manera, se justifica la incorporación de trabajadores sociales en los centros escolares, ya que en la actualidad, existe un desentendimiento por parte de los colegios en cuanto a la problemática del ciberacoso, tomando una actitud pasiva. No se puede dejar al margen, la obligación y el desafío por parte de las instituciones escolares, de adaptarse a los cambios producidos en la sociedad, tomando parte en su rol socializador y educativo (Bravo, 2016). Además, deben ofrecer un marco donde se dé la convivencia social y escolar, desde que se escolarizan a los niños en su primera infancia; siendo imprescindible la renovación en la formación de los profesionales en cuanto a competencias de gestión de conflictos, inteligencia emocional y mediación, entre otras.

Como hemos señalado anteriormente, es necesario educar a través de un modelo de convivencia para evitar casos de acoso. Este modelo se define como el pilar fundamental para la resolución de problemáticas como el ciberacoso. Se encuentra regulado en la Ley 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, donde se recoge la obligación de los colegios de incorporar en su proyecto educativo un Plan de Convivencia Escolar, y garantizar que este se cumpla y respete.

El Plan de Convivencia Escolar³, recoge las actuaciones para garantizar a todos los ciudadanos los medios para poder desarrollar su potencial a nivel educativo. Entre sus 8 líneas estratégicas, se encuentra la de “Prevención y control de incidentes violentos o de acoso en los centros educativos y apoyo a las víctimas de violencia y acoso” (Ministerio de Educación, 2017), incluyendo en esta, como forma de violencia el ciberacoso.

Por lo tanto las instituciones educativas no deben solo aportar conocimientos, si no formar a los niños y adolescentes para que puedan desarrollar habilidades sociales positivas. La escuela “debería ser la iniciadora de un cambio cultural en donde se aprenda a “estar bien con los demás”. Respetar, compartir, comprender y ponerme a disposición del otro, son aprendizajes prioritarios que se convierten en una urgencia para utilizar con seguridad las TIC y ejercer una ciudadanía digital responsable” (Santander, 2013, p.69).

Desde este punto de vista se puede interpretar a estas instituciones, como comunidades de convivencia donde se relacionan diferentes microsistemas sociales: el alumnado, el profesorado, las familias o la comunidad social (Ortega, Rey del, & Sánchez, 2012), convirtiéndose en las instituciones idóneas para trabajar problemas sociales que afectan a los diferentes microsistemas.

Pero, para que se den los resultados establecidos por el modelo de convivencia, de una manera óptima, este tendría que enfrentarse a un desafío: el cambio de forma de evaluación de los centros educativos. Actualmente el modelo educativo se basa en un modelo de éxito o fracaso, determinado por las calificaciones sacadas en las materias, sin tener en cuenta las diferentes *inteligencias múltiples*⁴.

El modelo de competencia va en contra del modelo de convivencia, ya que de forma indirecta hace que parte del alumnado este excluido y se formen relaciones de dominio-sumisión (Aguayo, 2016). Por lo tanto, para que se diese un buen modelo de convivencia, habría que cambiar las bases de la educación de nuestro país, modificándolo a un modelo más igualitario y equitativo.

³ Elaborado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte en el año 2017 a partir de la Estrategia Europa 2020 (E2020) y el Marco estratégico Educación y Formación 2020 (ET2020). Disponible en: <https://sede.educacion.gob.es/publiventa/d/21878/19/0>

⁴ La Teoría de las Inteligencias Múltiples de Gardner en 1983, propone ocho tipos de inteligencia. Esta teoría se encuentra desarrollada en su libro: “Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences”

3.3 El papel del Trabajador Social ante el Acoso escolar y Ciberacoso:

Tras conocer el papel del Trabajo Social dentro de los colegios, hay que tener en cuenta que su ejercicio profesional aún está poco reconocido en este ámbito, debido a la falsa creencia de que otros profesionales pueden realizar sus funciones de manera correcta.

En el siguiente apartado vamos a conocer las funciones que realizan los trabajadores sociales ante las problemáticas del acoso escolar y el ciberacoso, y como la figura de este profesional es fundamental para erradicar este tipo de problemáticas en las escuelas.

Hay que comenzar, teniendo en cuenta, que para que se dé un caso de ciberacoso, se debe producir un proceso donde estén implicadas varias personas tanto directa, como indirectamente. Es aquí donde el trabajador social debe analizar la problemática desde el modelo sistémico, teniendo en cuenta todas las necesidades y datos, para así poder realizar un programa de intervención social, atendiendo a todas las partes implicadas: víctima, acosadores y demás partícipes (Aguayo, 2016).

Pero, la intervención de estos profesionales no solo se basa en modelos teóricos, sino que tienen como marco de actuación un encuadre ético y teórico ideológico sustentado en los principios de los derechos humanos y en el paradigma de protección de derechos. Por esta razón el Código Deontológico del Trabajo Social, tiene un papel fundamental en la profesión.

El ciberacoso al igual que otras situaciones en donde actúan los trabajadores sociales, son situaciones de gran vulnerabilidad, por lo que el Código Deontológico del Trabajo Social⁵ sirve de guía fundamental en el ejercicio profesional dentro del Estado español. Éste compone el conjunto de valores, principios y normas, que permiten que la intervención sea lo más rigurosa y ética posible. En cuanto a la problemática que nos concierne, el Código Deontológico recoge las siguientes directrices:

- Artículo 5: el Trabajo Social es una disciplina que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y el fortalecimiento y la liberación de las personas. Además el Trabajo Social involucra a las personas para hacer frente a desafíos y así aumentar su bienestar.
- Artículo 7: la actuación profesional se basa en la aceptación de los principios de dignidad, libertad e igualdad de las personas, defendiendo la idea de que las personas pueden realizar actos sin coacción y que poseen los mismos derechos y deberes con sus peculiaridades y diferencias.
- Artículos 24 al 33: recogen la relación con otros profesionales, teniendo la obligación de coordinar la intervención simultánea de varios profesionales.

⁵ Código Deontológico del Trabajo Social: texto aprobado de forma unánime por la Asamblea General Extraordinaria el día 9 de junio de 2012.

Este recoge, a mayores, numerosos artículos que no deben olvidarse a la hora de intervenir en el ciberacoso, ya que tratan temas, que de manera indirecta se manifiestan en la intervención de esta problemática, como son la relación con el usuario, relación con la institución de trabajo y el secreto profesional.

Pero no basta solo con el conocimiento de las funciones de los trabajadores sociales y las bases éticas en las que se apoyan para realizar una buena intervención en el ciberacoso, si no que para que se produzcan intervenciones útiles en los colegios, es importante la colaboración entre el profesorado y los trabajadores sociales, creando así un estilo de trabajo multidisciplinar, donde se trabaje de manera conjunta y coordinada. De esta manera, los trabajadores sociales junto a los demás profesionales que colaboran en el proceso pedagógico de enseñanza-aprendizaje, pueden convertirse en agentes de cambio dentro de la comunidad educativa (Bravo, 2016).

Algunas de las funciones más destacadas del desempeño de esta profesión en los colegios, en cuanto a la problemática del ciberacoso son las siguientes:

- Los trabajadores sociales tienen un papel fundamental como guía de la coordinación y comunicación de todas las personas implicadas en el ciberacoso, además deben mantener un trato directo con la familia y los menores como núcleo central de la intervención.
- También pueden realizar funciones de acompañamiento y apoyo social durante el proceso desde una perspectiva humana y coordinada con otras instituciones y recursos (Aguayo, 2016).

El concepto de apoyo social es muy ambiguo y complejo, por lo que seguimos a Gastañaga (2004), el cual considera, el apoyo social como una relación de ayuda basada en un intercambio, se sustenta en la red social de la persona y que supone o puede suponer para las personas participantes un sentimiento de conexión. Este se puede diferenciar en tres tipos: apoyo emocional, informal y material-instrumental.

El apoyo social es fundamental, para que el individuo, ante una problemática como el ciberacoso, lo resuelva con mayor eficacia y pueda volver a una situación de bienestar social. En cuanto a los adolescentes, los principales agentes que les proporcionan apoyos sociales son, la familia y los amigos, donde se desarrollan y afianzan los valores y roles.

Trabajar de manera directa con las redes sociales, de la persona implicada en el ciberacoso es fundamental. Las redes sociales más cercanas (familia, amigos, y en ocasiones vecinos) aportan en mayor intensidad e importancia apoyos sociales en sus tres modalidades, provocando en la persona un sentimiento de pertenencia. Este sentimiento hace que la persona tanto víctima como acosador, no se sientan aislados y puedan acudir a una ayuda externa para superar la problemática.

Cuando los apoyos informales (familia, amigos) fallan, es cuando hay que buscar apoyos en otros servicios o profesionales, como es el caso del trabajador social. En problemáticas como el ciberacoso, es fundamental trabajar en las relaciones adolescente-familia, para que se produzcan lazos de confianza, y buena comunicación. De esta manera los adolescentes verán en su familia un punto de apoyo para contar lo que sucede.

- Otras funciones de los trabajadores sociales en la escuela son, informar, concienciar, y realizar encuentros con padres y profesores para el buen manejo y control de ordenadores y móviles para evitar el acoso latente en la cultura digital (Viar, 2015).

Desde el Trabajo Social se puede realizar una intervención que incluya a la familia como núcleo de intervención, oriente a profesores y a los colegios en la creación e implementación de planes de prevención, apoye a las víctimas, desarrolle una labor de sensibilización dirigida a los espectadores cómplices, influya en el acosador y por último que realice una labor de mediación entre los múltiples agentes implicados (Aguayo, 2016). Al trabajar con varios agentes, la intervención se vuelve compleja, por lo que hay que trabajar de manera simultánea con los diferentes implicados, pero de forma organizada, para que los objetivos establecidos se cumplan de manera efectiva.

Además, la intervención del ciberacoso se debe realizar en distintos momentos: intervención primaria, secundaria y terciaria.

En primer lugar, la prevención de riesgos exige un compromiso por parte de todos los “agentes de socialización”: profesores, familia, educadores y trabajadores sociales. Por lo tanto es necesario que se planifiquen y realicen actuaciones con los distintos implicados (Aguayo, 2016). Estos agentes tienen un entorno que les sirve de vínculo para la actuación: el colegio, ya que tanto profesores, familia, educadores, trabajadores sociales, y los implicados en el ciberacoso, mantienen contacto con esta institución, sirviendo de enlace para realizar una intervención sistémica y multidisciplinar.

Cuando el ciberacoso se está produciendo, hay que seguir un proceso riguroso, para detenerlo cuanto antes. Estas fases, son (Luengo, 2011):

1. Detección (lo más difícil debido a muchas veces la invisibilidad del fenómeno), la obtención de información preliminar del contexto y medio donde se produce, e identificación de todos los implicados.
2. Valoración del caso, investigación y primeras propuestas.
3. Plan de actuación.
4. Evaluación, seguimiento y plan.

Por último, a la hora de realizar proyectos de intervención, no hay que olvidar que el ciberacoso genera problemas más allá de la propia agresión, es decir, se puede producir ausentismo, deterioro del ambiente escolar, malestar en relaciones del aula, dificultades en el desarrollo de actividades grupales, etcétera.

El trabajador social, ante estos nuevos problemas puede realizar proyectos basados en la ciberconvivencia. Siendo imprescindible que todos los profesionales sean conscientes de la necesidad e importancia de un clima confortable de convivencia en las aulas, para que se puedan realizar los objetivos principales de la educación: adquisición de conocimientos, procedimientos y valores.

3.4 Modelo sistémico de intervención:

El ciberacoso, es un problema social, siendo así objeto del Trabajo Social, y afectando, por lo tanto, a varias dimensiones sociales de la persona afectada. Por esta razón, no hay que intervenir desde una perspectiva individual reactiva, en víctimas y acosadores, si no que hay que analizar otros factores que pueden llegar a tener una gran influencia dentro de sus contextos sociales (Aguayo, 2016).

Esta problemática, además de afectar a varias dimensiones de la persona, está a su vez influida por ellas, de manera que todos los sistemas donde interactúa el individuo se relacionan entre sí, es decir, “los riesgos derivados de un mal uso de las TIC como el ciberacoso, se llevan a cabo y se mantienen por una violencia estructural que implica varios agentes” (Aguayo, 2016, p.63).

Hay que tener en cuenta que los adolescentes interactúan, principalmente, con tres tipos de dimensiones: la familia, la escuela y con su grupo de amigos, aunque otras les pueden afectar igualmente de manera indirecta, como es la legislación vigente o las políticas públicas. En todas las dimensiones, con las que interactúa directamente el adolescente, se pueden apreciar valores de competitividad e individualismo, los cuales potencian estilos de relaciones interpersonales con un patrón de dominación-sumisión, produciendo así, la violencia en sus diferentes formas y manifestaciones.

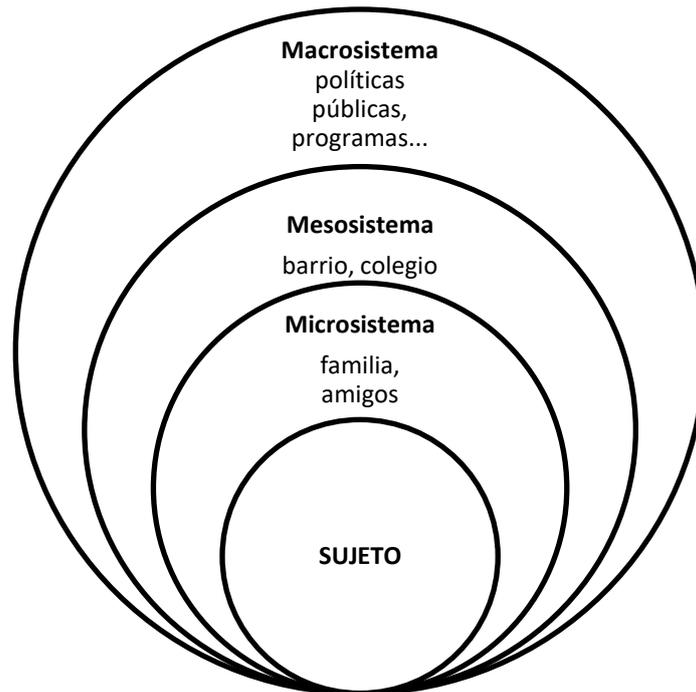
Así, las dimensiones con las que interactúa el individuo, tanto de manera directa como indirecta, componen, lo que se denomina, el contexto social. Para Howe (1997), el contexto social lo forman las relaciones interpersonales, el mundo del lenguaje y la cultura, la interpretación y el significado. Por lo tanto la persona es un constructor de su propia historia.

Sabiendo que la persona, está influida por el contexto y los diferentes sistemas que lo componen, hay que intervenir desde un modelo que atienda el ciberacoso desde una visión global, es decir, desde una perspectiva sistémica o ecológica, con el fin de conseguir que las personas gocen de un bienestar social pleno.

El modelo de intervención social sistémico, tiene sus bases en la *Teoría general de sistemas* elaborada por Von Bertalanffy entre 1950 y 1968, aplicada actualmente en la disciplina del Trabajo Social.

Este se basa en la idea de que las causas y efectos de una situación se retroalimentan, dando gran importancia a la influencia del entorno sobre las personas y a los agentes de socialización en la construcción de la identidad personal.

Figura 7.3.1: Modelo Sistémico-ecológico.



(Fuente: elaboración propia a partir de datos de Bertalanffy, 1979).

Los diferentes sistemas que interactúan con el sujeto, formando su contexto social, son:

1. **Microsistema**: siendo el más importante la familia, ya que cumple una función insustituible como creador de la identidad del sujeto. Esta puede provocar modelos de relación disfuncionales debido a la organización de esta y de sus reglas y pautas de interacción (Gastañaga, 2004). Por otro lado, la familia es la red de apoyo principal, proveyendo de recursos tanto materiales como inmateriales, al sujeto.

2. Mesosistema: el colegio juega el papel de la institución más importante en los niños y adolescentes debido a que en ella se forman las diferentes relaciones interpersonales con sus iguales.
A la vez, como sistema educativo, tiene la responsabilidad de formar a los alumnos para la convivencia y promover un orden social pacífico y respetuoso con los derechos humanos (Bravo, 2016). Por lo tanto la escuela debe asegurarse de ser un espacio de protección para sus alumnos.
3. Macrosistema: este sistema lo componen las políticas públicas, proyectos destinados a la intervención del ciberacoso, legislación internacional y nacional que afecten a los menores involucrados en este problema social, etcétera.
Este aunque no afecta directamente al sujeto, es un gran impulsor para que la problemática, desde una perspectiva más general, se solucione.
Es importante que el Estado y los diferentes poderes públicos se involucren para que se puedan poner en marcha programas y medidas que ayuden a erradicar el ciberacoso.

El modelo sistémico ofrece una visión holística e integral de la persona, centrándose en las relaciones sociales que se producen en un determinado contexto (Aguayo, 2016), de esta manera permite a los trabajadores sociales, realizar una intervención con los diferentes sistemas familiares, educativos, sociales, etcétera, y a la vez servir de vínculo entre los diferentes profesionales y servicios.

Además desde este modelo, se entiende que el acoso tiene consecuencias a nivel educativo y familiar, en las amistades y por último en la propia víctima. Por lo tanto la intervención se debe hacer simultáneamente en todos los sistemas, para poder realizar una buena resolución del conflicto.

Es importante añadir a esta intervención, un plan terapéutico individual, para que la víctima tome conciencia de que no se merece ser acosado, se produzca una desactivación emocional para poder hacer frente psicológicamente a la problemática y que este no se revele de manera agresiva ante los acosadores (Álvarez, 2015).

Capítulo 4: Modelo de intervención social en las escuelas

En el siguiente capítulo se expone un modelo de intervención social de aplicación en los colegios. Se desarrollarán los diferentes objetivos que se pretenden alcanzar, el organigrama para su procedimiento y los diferentes niveles y fases del proceso de implementación y realización de la intervención.

Desde hace años se realizan protocolos de actuación, cambios legislativos y medidas, con carácter reactivo, es decir, actuando posteriormente de que la problemática haya producido consecuencias negativas; pero a lo largo del tiempo, se han realizado pocas medidas para actuar en la prevención de los problemas sociales, siendo esta un pilar fundamental para erradicar estos y conseguir el bienestar social.

Según Aguayo (2016), los modelos de intervención reactivos son modelos individualizados teniendo incidencia solo a corto plazo, demostrándose la ineficacia de estos modelos ya que no tienen en cuenta los procesos de socialización, las relaciones y el contexto donde se relacionan los jóvenes. Por lo que, llevado a nuestro objeto de intervención, los problemas causados por el mal uso de las TIC, no se deben trabajar desde una perspectiva reactiva, sino que se deben analizar desde una perspectiva generalizada y estructural.

Por esta razón se toma como referencia, para el siguiente modelo de intervención social, metodologías de proyectos con una visión ecológica, que se están aplicando en la actualidad, y que han demostrado tener resultados positivos. A partir de esto, el siguiente modelo pretende dar una respuesta sistémica al problema del ciberacoso, y no centrándose únicamente en la perspectiva educativa.

Además, la intervención no se va a centrar exclusivamente en el problema social del ciberacoso, sino que también va a actuar directamente en el acoso escolar, considerándolo como la base del surgimiento del acoso cibernético. Para ello, el modelo de intervención va a contar con tres niveles de intervención:

1. Intervención con el centro:
 - Concienciación y formación del profesorado sobre el acoso escolar y el ciberacoso.
2. Intervención con los alumnos:
 - Prevención (modelo de convivencia).
 - Paliación del problema, desde el desarrollo de dos tipos de intervención:
 1. Intervención primaria: trabajar con el alumnado en riesgo.
 2. Intervención secundaria: trabajar en las situaciones consolidadas de acoso, de manera directa con todos los implicados.
 - Trabajar post-problema.
Atender las consecuencias que el acoso haya producido a los implicados.

3. Intervención con las familias:

- Conocimiento de la situación del acoso escolar y el ciberacoso, estrategias de afrontamiento antes situaciones de acoso con implicación de sus hijos, asesoramiento de estos en situaciones graves, y coordinación con otras instituciones sociales.

La intervención en estos tres niveles se hará de manera simultánea y coordinada, teniendo en cuenta y ajustándose a los tres momentos de intervención: prevención, paliación del problema y trabajo en las consecuencias originadas por el acoso.

Los objetivos del modelo de intervención son:

- Objetivos generales:

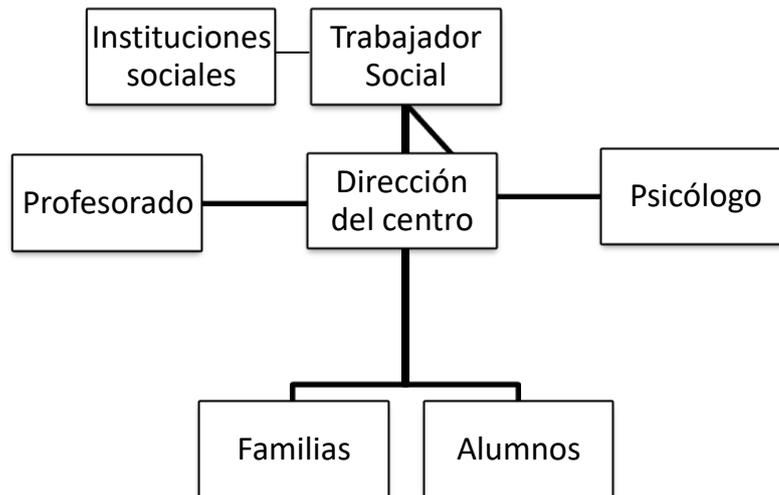
1. Establecer un clima de confianza y protección dentro de la escuela.
2. Fomentar el modelo de convivencia escolar.
3. Prevenir los casos de acoso producidos entre los adolescentes.
4. Paliar las situaciones de ciberacoso y acoso escolar cuando estas sean incipientes.
5. Implicar a las familias en la prevención y resolución del acoso.

- Objetivos específicos:

1. Identificar y conceptualizar el acoso escolar y el ciberacoso.
2. Analizar las consecuencias de estos.
3. Desarrollar estrategias de afrontamiento para prevenir y/o intervenir en este tipo de conductas.
4. Promover habilidades sociales entre el alumnado, como son la empatía, capacidad de comunicación, trabajo en grupo, y desarrollo de la inteligencia emocional.
5. Trabajar con los alumnos, a los que les haya producido consecuencias negativas las diferentes situaciones de acoso.

En este modelo de intervención social, van a trabajar de manera conjunta los diferentes agentes, involucrados en la solución del acoso escolar y el ciberacoso. Para conocer su posición y nivel de participación, se presenta el siguiente organigrama:

Figura 7.4.1: Organigrama de la intervención en el ciberacoso.



(Fuente: elaboración propia).

El trabajador social será el encargado de realizar y guiar el programa de intervención, pero, trabajando a su vez, de manera multidisciplinar con el psicólogo, la dirección del centro y el profesorado, contando con un feedback de información entre los diferentes profesionales del centro. A su vez, se coordinará y trabajará conjuntamente con las diferentes instituciones sociales, externas al centro educativo, cuando la situación lo precise. Así se abordará de manera global y coordinada los problemas surgidos de acoso, tanto con los alumnos, como con las familias.

4.1 Intervención con el centro:

El programa debe contar con unas fases establecidas previamente, para su eficaz puesta en marcha, en los diferentes centros escolares. Se toman como base, las concretadas por Cerezo, Calvo & Sánchez (2011), en la elaboración del *Programa CIP*⁶:

1. Concienciación del problema:

El punto de partida de una intervención social es el conocimiento y concienciación de la existencia de un problema social que afecta a un sector de la población de manera negativa. De esta manera se debe conocer, entre los diferentes profesionales del colegio, que se entiende por acoso escolar y ciberacoso, y hasta qué punto entienden que debe ser tratado.

2. Consultas y recogida de información (análisis):

El proceso de implementación del programa de intervención, contará previamente con un estudio e investigación sobre la situación del centro, ya que dependiendo de la magnitud, causas y consecuencias del acoso escolar y ciberacoso, se pondrá más atención en unas actuaciones u otras.

Hay que realizar una intervención lo más personalizada en los implicados y en las condiciones del centro educativo; por lo que se debe realizar una aproximación a la realidad escolar desde el punto de vista de las relaciones socio-afectivas. Para ello se proponen estrategias de observación sobre el fenómeno del acoso y del ciberacoso: observación aula, análisis situaciones, entrevistas, materiales escritos, etcétera. Todas estas, pueden y deben ser complementarias entre sí, para recoger la mayor cantidad de información posible, y así, posteriormente contrastarla.

3. Concreción de actuaciones y calendario (programa):

Tras realizar las investigaciones oportunas, se confeccionará un modelo del programa de intervención adaptado a la realidad escolar donde se vaya a implementar, de manera que resulte factible y ajustado al tiempo, lugar y a las personas implicadas.

En este modelo, se concretarán las diferentes actuaciones, temporalización de estas, agentes implicados y recursos necesarios para su puesta en marcha.

⁶ Programa CIP (Concienciar, Informar y Prevenir): Programa de intervención psicoeducativa y tratamiento diferenciado del bullying.

4. Comunicación:

Una vez concretado el programa de intervención, se deberá dar a conocer, en primer lugar, a la dirección del centro para dar su aprobación de este. Posteriormente, se dará a conocer al profesorado, fijando y aceptando las diferentes tareas que deben cumplir y acordando un horario para su realización. Por último, el profesorado, será el encargado de comunicar las decisiones del programa al alumnado y a las familias y adoptar acuerdos con ellos para su colaboración en el mismo.

5. Realización:

Tras el conocimiento y la realización de acuerdos entre los diferentes niveles implicados en el programa, y tras la formación del profesorado, se comenzarán a poner en marcha las actividades del plan de prevención, intervención con alumnos en riesgo, con los alumnos implicados y con sus familias.

6. Revisión y seguimiento (evaluar los resultados).

Por último, se deberán realizar evaluaciones durante la realización del programa para contrastar los objetivos fijados y los resultados que se van obteniendo, las cuales se establecerán en un calendario de sesiones. Además, se realizará una evaluación final, contando con las opiniones de todos los implicados en la intervención.

4.2 Intervención con los alumnos:

Para la realización de nuestro modelo de intervención con los alumnos, tomamos como referencia algunas de las medidas aplicadas por el *modelo educativo para la prevención del acoso y el ciberacoso: Convivencia y Ciberconvivencia*, complementando la perspectiva educativa que se plantea, con una visión social y global.

4.2.1 Prevención: Modelo de convivencia escolar:

La violencia no se puede evitar en su totalidad, pero un buen clima escolar ayuda a disminuir el riesgo de violencia. Pasa al contrario cuando un centro da la espalda a los valores de respeto, comprensión y solidaridad, que hace que la violencia aumente. Por esto, la mejor medida para evitar la aparición de abusos, es la intervención preventiva, encargada de la creación de un buen clima de convivencia.

Esta, respecto a la intervención terapéutica o reeducadora, tiene muchas ventajas (Ortega-Ruiz & Fernández, 2015):

- La prevención es más económica y más útil ya que se pretende evitar el daño en vez de restaurarlo.
- Los instrumentos y recursos humanos son más próximos a los sistemas de actividades propias de la comunidad educativa.
- La prevención es más eficaz y conveniente, debido a que los beneficios se extienden al bienestar del alumnado y a las tareas de enseñanza y aprendizaje.
- La prevención es, en aspectos técnicos y procedimentales, más fácil que la intervención sobre situaciones deterioradas.
- La institución educativa, como ámbito de atención social, está mejor preparada para la prevención que para cualquier otra intervención.

Para que se pueda aplicar un modelo basado en la prevención, se deben implicar diferentes agentes sociales. Vaello (2011) propone cinco niveles de actuación para llevar a cabo un proyecto de convivencia:

Nivel 1: Los profesores y profesoras en el aula. Estos deben iniciar el proceso estableciendo normas inclusivas y participativas y definir igualmente las correcciones a aplicar si no se respetan dichas normas.

Nivel 2: Los tutores y tutoras, tienen como tarea fundamental 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.

Nivel 3: El equipo directivo, donde, desde nuestro modelo de intervención, incorporamos la figura del trabajador social, que debe impulsar los planes de trabajo de los distintos equipos docentes, asegurando el buen funcionamiento de éstos y de las tutorías. Es importante el papel del trabajador social de cara al apoyo, fomento y realización del Plan de Convivencia y todas las actuaciones previstas en el mismo.

Nivel 4: Las Instituciones Sociales tienen un papel fundamental, en 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. Para ello la coordinación del Trabajador Social del centro, con los recursos sociales externos, como son los Centros de Acción Social, es indispensable para dar una respuesta global a los alumnos.

Nivel transversal: El alumnado debe estar presente a lo largo de todas las actuaciones, ya que resulta fundamental para el éxito de todo el proceso. El objetivo es que los alumnos asuman también la responsabilidad de hacer posible un clima de convivencia positivo.

Una vez conocidos los niveles de intervención en la prevención, hay que realizar actuaciones dirigidas directamente al alumnado, para ello tomamos como ejemplo las actuaciones expuestas en el *Proyecto Educativo para Prevenir la Violencia*, de Ortega-Ruiz & Fernández (2015):

1. Gestión democrática de sentimientos:

La vida del aula requiere una gestión que debe ser democrática, sin eliminar la autoridad moral del profesorado. Se trata de profundizar profesorado con alumnos que entienden por participación cooperativa y democrática. Elaboración de normas explícitas y claras y el establecimiento de un modelo disciplinar sencillo y transparente, con prohibiciones aceptadas por todos.

2. Trabajo en grupo cooperativo:

Cooperar es unir ideas, actividades, críticas y evaluación en una acción conjunta de los alumnos.

No tendría sentido la propuesta de afianzar sentimientos de solidaridad y vínculos afectivos si la propuesta real de trabajo es competitiva.

3. Educar en sentimientos, actitudes y valores:

Toda actividad de aprendizaje se realiza sobre la base de motivaciones e intereses. Esta motivación depende de sus estados emocionales y afectivos.

Se pretende trabajar directamente con el conocimiento interpersonal o psicológico, profundizando en el conocimiento de uno mismo.

Todas estas actuaciones las realizarán el trabajador social, y el psicólogo, siendo los profesionales más competentes en materia de habilidades sociales e inteligencia emocional.

4.2.2 *Paliación del problema.*

La intervención dirigida a solucionar el problema, contará con dos niveles, aquellos alumnos que por sus características personales o contextuales se encuentran en una situación de riesgo en la implicación de casos de violencia, y aquellos alumnos que están involucrados directamente con el acoso escolar o el ciberacoso.

4.2.2.1 *Intervención primaria*

En todos los centros educativos hay un número de alumnos que padecen dificultades de integración social y que están en riesgo de verse incluidos en situaciones de violencia tanto siendo víctimas, agresores, o espectadores activos. Son jóvenes que por sus características personales, por haber tenido experiencias sociales negativas, o por estar atravesando momento difícil en su desarrollo, son más vulnerables.

Con este tipo de adolescentes es necesario implementar un tipo de ayuda específica, sin sacarlos de su contexto social. Podemos diferenciar dos tipos de ayuda (Ortega-Ruiz & Del Rey, 2015):

1. Ayuda inespecífica: mejorando su integración social. Se trata de focalizar en ellos las líneas estratégicas de la prevención.
2. Ayuda específica: implantación de programas específicos de dotación de habilidades sociales.

4.2.2.2 Intervención secundaria

En general los adolescentes implicados en relaciones de violencia tienen problemas de aprendizaje social, ya sea porque su proceso de socialización y educación previo les ha proporcionado experiencias negativas que han minado su seguridad personal o debido a que por experiencias previas han aprendido a resolver los conflictos de manera violenta.

Además muchos jóvenes implicados en violencia escolar, provienen de familias o contextos que no han recibido los cuidados necesarios durante su desarrollo o están siendo tratados duramente (Ortega-Ruiz, 2015). Presentándose un escenario importante donde trabajar de manera sistémica desde el ejercicio profesional del trabajador social.

Tres ejemplos de estrategias de intervención directa realizadas por el trabajador social, sobre víctimas, agresores y espectadores del acoso escolar y el ciberacoso son:

1. El método de repartir responsabilidades (*método Pikas*⁷):

Se pretende concienciar sobre sus actos a los miembros del grupo. Que cada persona implicada reflexione sobre la naturaleza de su actuación, consecuencias y cambie sus planteamientos hasta hacerse personalmente responsable de su conducta.

Consiste en interrumpir los actos violentos, con propuestas de tareas concretas para los protagonistas y espectadores del hecho.

Se compone de tres fases:

- Entrevistas individuales con protagonistas.
- Entrevistas de seguimiento con agresores, víctimas y espectadores.
- Fase final de reuniones con el grupo completo.

⁷ Anatole Pikes (1987) creador del método de intervención directa con chicos envueltos en problemas de violencia.

2. Las estrategias de desarrollo de la asertividad:

El principal objetivo es establecer una distancia afectiva del agresor con las víctimas y lograr defender la intimidad de estas.

Estas estrategias proporcionan sentimientos de seguridad y confianza en uno mismo, reduce el miedo, la frustración y fija la convicción de que uno es capaz de tomar decisiones.

Se pretende que desarrollen las siguientes habilidades:

- Aprender a presentarse de manera asertiva (diciendo características positivas de uno mismo y posteriormente retroalimentándolo con opiniones de compañeros).
- Aprender a enfrentarse al abuso (mediante experiencias simuladas aprender a hacer frente al agresor, sino es posible a pedir ayuda al exterior).
- Formar un grupo de amigos contra el abuso (grupo de personas víctimas que han creado durante las sesiones un vínculo).

3. Estrategia para desarrollar la empatía:

Compuesta por las siguientes fases:

- Presentarse de manera positiva, pero no prepotente.
- Reconocer emociones y sentimiento comunes en uno mismo y en los demás.
- Todos necesitamos ser queridos: reconocer la necesidad de ser queridos y querer a los demás.
- Evaluar resultados del proceso.

4.2.3 Trabajo en las consecuencias.

Tanto las víctimas y agresores como los jóvenes en riesgo de implicación en la violencia, necesitan ayuda, siendo la más importante proporcionarles un marco de convivencia diaria. Pero a veces esto no es suficiente, y hay que realizar programas especiales que les ayuden a, desarrollar habilidades sociales que nunca tuvieron (jóvenes en riesgo), recuperar habilidades perdidas (víctimas), o modificar sus tendencias antisociales (agresores) (Ortega-Ruiz, 2015).

De esta manera se hacen importantes las actividades extraescolares que fomenten estas habilidades, como pueden ser el teatro, o las artes marciales, en las cuales se desarrollan habilidades comunicativas, de empatía, y el refuerzo de la autoestima y su propia identidad, entre otras.

Además, hay alumnos que tras sufrir el acoso escolar y/o ciberacoso, desarrollan consecuencias negativas en su salud mental, por lo que es necesario, realizar un seguimiento por parte del psicólogo del centro a estos alumnos; y en caso de necesidad derivarlos a un psiquiatra.

4.3 Intervención con las familias:

Las familias son un pilar fundamental para prevenir el acoso y el ciberacoso, además de un pilar indispensable para la solución del problema con la colaboración del centro educativo.

Los vínculos afectivos sanos y estables, que se fundamentan en el respeto, la comunicación, el manejo de las emociones negativas, la empatía y en la asertividad, hace que los niños y niñas sean más respetuosos con los demás, solidarios, que sepan decir que no y establecer límites con quienes podrían agredirlos y que puedan comunicar a los padres y a los adultos cualquier situación que les afecte (Orjuela et al., 2014).

Por estas razones, a través de la intervención con las familias se pretende la integración de todos los alumnos en el contexto escolar y favorecer la comunicación familiar, con el fin de fomentar el establecimiento de buenos valores por parte de los padres a sus hijos. Para ello se trabaja con tres niveles familiares:

- Familias en general.
- Familias de los jóvenes en riesgo de implicación en la violencia.
- Familias de los jóvenes implicados en el acoso escolar y/o ciberacoso.

4.4 Intervención directa del Trabajador Social con los implicados:

Durante los tres niveles de intervención, el trabajador social realizará un seguimiento e intervención directa, con familias y alumnos que por su situación, así lo necesiten. El profesional realizará historias sociales de estos alumnos y mantendrá el seguimiento que considere adecuado para la consecución del bienestar social de los usuarios.

- Jóvenes en riesgo de implicación en la violencia y jóvenes implicados en el acoso escolar y/o ciberacoso:
Este tipo de alumnado suele tener problemas contextuales y familiares que derivan a comportamientos violentos, por lo que hay que intervenir en esos problemas de manera directa, para poder solucionar sus respuestas violentas. El trabajador social se reunirá de manera individual y periódica con cada uno de ellos, para conocer y poder dar respuesta con la colaboración de recursos externos, a sus necesidades.
En ocasiones excepcionales, la problemática desencadena a procesos legales, por lo que se contará con la coordinación de los trabajadores sociales de los juzgados para dar respuestas eficaces y eficientes a estos casos.

- Familias de los jóvenes en riesgo de implicación en la violencia y jóvenes implicados en el acoso escolar y/o ciberacoso:

El trabajador social realizará un seguimiento de estas a través de entrevistas periódicas y fijadas, realizando una historia social de estas, y la elaboración de un plan de intervención familiar, tanto para abordar los problemas del acoso escolar y ciberacoso, como para abordar otras problemáticas que puedan causar consecuencias negativas a los menores.

En los casos que sea necesario se les comunicará la existencia de recursos sociales que pueden dar respuestas a sus necesidades y demandas, y se les derivará a ellos.

El papel del Trabajador Social, cuenta con un rol fundamental a la hora de abordar estos dos problemas sociales, debido a que estos son indicadores de exclusión social y de problemáticas en el contexto familiar. Por lo tanto, abordar el acoso escolar y el ciberacoso en los diferentes alumnos implicados, desde una perspectiva social, hará que su bienestar social, solucionándose problemas transversales, como son mala convivencia familiar, precariedad económica, violencia en el ámbito doméstico, etcétera.

Se prevé que los resultados de este modelo de intervención sean favorables, debido a que se ha basado en la evidencia de otros proyectos con aplicación actual en los centros escolares.

Tras detectar una falta de globalidad en la intervención del ciberacoso y acoso escolar, se ha buscado unir medidas de diferentes programas, para incidir en todos los sistemas donde afectan estas problemáticas.

No intervenir de manera sistémica en estos tipos de violencia supone que nunca se erradique de manera total, ya que para solucionar un problema social, hay que trabajar con todos los contextos involucrados en este.

8. CONCLUSIONES:

El ciberacoso es una nueva forma de violencia entre los adolescentes, la cual se va haciendo más común entre las formas de acoso de hoy en día. Es importante el conocimiento previo de este fenómeno, para poder dar un abordaje integral, conociendo así, su prevalencia, factores, consecuencias, e implicados.

La relevancia de la incorporación del papel del trabajador social en las escuelas, se debe a la actual necesidad de una intervención ecológica en las problemáticas del acoso escolar y el ciberacoso, siendo necesarias para ello, la cualificación y estrategias que poseen estos profesionales. Estos realizarán una intervención global y centrada en la persona, con los alumnos implicados en el ciberacoso y acoso escolar, incidiendo en todos los entornos en los que se desarrollan, evitando de esta manera problemas sociales derivados de estas problemáticas, teniendo en cuenta que en numerosas ocasiones el acoso escolar y el ciberacoso pueden ser tanto una consecuencia como un factor predisponente de otros problemas sociales, como son violencia doméstica, riesgo de exclusión social, mal ambiente familiar, etc.

Pero, el Trabajo Social en España, tiene un reto: su incorporación en el ámbito educativo, para dar respuestas, ya no solo a la problemática social del ciberacoso y el acoso escolar, si no poder realizar intervenciones con las familias y alumnos que estén en una situación de necesidad social por diferentes factores o causas. El colegio es un ámbito importante para poder observar e identificar diferentes necesidades debido a que es el lugar donde más tiempo pasan los niños y jóvenes, siendo estos el reflejo más claro de lo que puede estar ocurriendo en sus hogares.

En otros países, como es el caso de México, ya han incorporado a nivel estatal, el papel del Trabajador Social en los colegios para dar respuestas a las problemáticas del acoso escolar en sus diferentes modalidades, medida que se debería aplicar en todos los países.

Tampoco se debe dejar de lado la investigación de este fenómeno, ya que actualmente existen pocos datos y conclusiones sobre ello, haciendo más difícil la realización de programas e intervenciones para la solución del ciberacoso. Por lo que se debe seguir incidiendo en la importancia de estas investigaciones, para el posterior desarrollo de medidas y actuaciones.

9. BIBLIOGRAFÍA:

- Aguayo, A. (2016). *Intervención social con menores y TICs. Un modelo integral para la prevención de riesgos*. Pedernal.
- Álvarez, G. (2015). Intervención con adolescentes víctimas de ciberbullying: un abordaje desde el trabajo social. *Trabajo Social Hoy*, 74, 75–92. Recuperado de: <https://doi.org/10.12960/TSH.2015.0005.TRABAJO>
- ANAR, F., & Mutua Madrileña, F. (2017). II Estudio sobre acoso escolar y ciberbullying según los afectados. *Fundación ANAR*, 1–96. Recuperado de: <https://doi.org/https://www.anar.org/wp-content/uploads/2017/04/INFORME-II-ESTUDIO-CIBERBULLYING.pdf>
- Avilés, J. M. (2009). Ciberbullying: Diferencias entre el alumnado de secundaria. *Boletín de Psicología (Valencia)*, 96, 79–96.
- Ballesteros, B. (2017). Teléfono ANAR: la herramienta de prevención, detección e intervención frente al acoso escolar y el ciberbullying en España. *Revista de Estudios de Juventud. Fundación ANAR*, 115(3), 239–258. Recuperado de: http://www.injuve.es/sites/default/files/2017/42/publicaciones/documentos_14._telefono_anar._herramienta_de_preencion_deteccion_e_intervencion_frente_al_acoso.pdf
- Ballesteros, J. C., & Picazo, L. (2018). *Las TIC y su influencia en la socialización de adolescentes*.
- Bartrina, M. J. (2014). Conductas de ciberacoso en niños y adolescentes: hay una salida con la educación y la conciencia social. *Educar*, 50(2), 383–400. Recuperado de: <https://doi.org/10.5565/rev/educar.672>
- Bertalanffy, L. (1979). *Perspectivas en la teoría general de sistemas*. Madrid: Alianza.
- Bravo, L. A. (2016). El Ciberbullying en la escuela media: una mirada desde el trabajo social. *Margen: Revista de Trabajo Social y Ciencias Sociales*, (82), 1–47. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5730622&orden=0&info=link%0>

- Cerezo, F., Calvo, A. & Sánchez, C. (2011). *Programa CIP*. Madrid: Pirámide.
- Cosgrove, V. E., Rhee, S. H., Gelhorn, H. L., Boeldt, D., Corley, R. C., Ehringer, M. A., Hewitt, J. K. (2011). Structure and etiology of co-occurring internalizing and externalizing disorders in adolescents. *Journal of Abnormal Child Psychology*, 39(1), 109-123.
- Dalla Pozza, V., Di Pietro, A., Morel, S., & Psaila, E. (2016). *Cyberbullying Among Young People Study*. Recuperado de: [http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2016/571367/IPOL_STU\(2016\)571367_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2016/571367/IPOL_STU(2016)571367_EN.pdf)
- Díaz, E. (2003). *Los ámbitos profesionales del Trabajo Social*. Madrid: Alianza.
- Echeburúa, E., & Corral de, P. (2010). Adicción a las nuevas tecnologías y a las redes sociales en jóvenes: un nuevo reto Addiction to new technologies and to online social networking in young people: A new challenge. *Adicciones*, 22(2), 91–96.
- Federación Internacional de Trabajo Social (2000). Asamblea de Montreal.
- Fernandez, C. S., & Lopez-Hernaez, L. (2015). Risk factors in Cyberbullying. Frequency and Exposition of Personal Data on the Internet. *International Journal of Sociology of Education*, 4(1), 1–25. Recuperado de: <https://doi.org/10.4471/rise.2015.01>
- Fundación Pfizer (2009). *La juventud y las Redes Sociales en Internet. Informe de resultados de la encuesta*.
- Gardner, H. (2011). *Frames of mind*. New York: Basic Books.
- Garaigordobil, M. (2011). Prevalencia y consecuencias del cyberbullying: una revisión. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 11(2), 233–254.
- Gastañaga, J. L. (2004). Trabajo social, familia y escuela. *Cuadernos de Trabajo Social*, 17, 255–271.

- Howe, D. (1997). *La Teoría del vínculo afectivo para la práctica del trabajo social*. Barcelona: Paidós.
- Kowalski, R., Limber, S., & Agaston, P. (2008). *Cyber Bullying. en acoso escolar en la er@ digit@l*. USA: Blackwell Publishing.
- Krug, E. G., Zwi, A. B., Dahlberg, L. L., Mercy, J. A., & Lozano, R. (2002). Informe mundial sobre la violencia y la salud. *Revista Do Instituto de Medicina Tropical de São Paulo*, 45(3), 130–130. Recuperado de: <https://doi.org/10.1590/s0036-46652003000300014>
- Libro Blanco de Trabajo Social*. (2005). Madrid: ANECA.
- Luengo, J. A. L. (2011). Ciberbullying. Guía de recursos para centros educativos en casos de ciberacoso. *Defensor Del Menor En La Comunidad de Madrid*, 1–114. Recuperado de: <https://doi.org/10.4161/psb.26093>
- Ministerio de Educación, C. y D. (2017). *Plan Estratégico de Convivencia Escolar*. Recuperado de: <https://doi.org/10.4438/030-17-012-7>
- Monjas, M., & Avilés, J. M. (2006). *Sensibilización Maltrato Entre Iguales Sensibilización Maltrato Entre Iguales*. Recuperado de: http://www.asociacionrea.org/programas/maltrato_entre_iguales.pdf
- Orjuela, L., Cabrera, B., Calamaestra, J., Mora-Merchán, J., & Ortega- Ruiz, R. (2014). Acoso escolar y ciberacoso : propuestas para la acción. *Save the Children*, 72. Recuperado de: <https://doi.org/DL: M-3180-2014>
- Ortega, R., Rey del, R., & Sánchez, V. (2012). *Nuevas dimensiones de la Convivencia Escolar y Juvenil. Ciberconducta y Relaciones en la Red: CIBERCONVIVENCIA. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (Vol. 3)*.
- Ortega, R. (2015). *Convivencia y ciberconvivencia*. Boadilla del Monte (Madrid): Machado Grupo de Distribución.

- Ortega, R., & Córdoba Alcaide, F. (2017). *El Modelo Construir la Convivencia para prevenir el acoso y el ciberacoso escolar*. *Innovación Educativa*, (27), 19. Recuperado de: <https://doi.org/10.15304/ie.27.4287>
- Puyol, B., & Hernández, M. (2009). Trabajo Social en Educación. *Qurrriculum*, 22, 97–117.
- Red de la, N (1993). *Aproximaciones al Trabajo Social*. Madrid: Siglo XXI.
- Rey del, R., Casas, J. A., & Ortega, R. (2012). The ConRed program, an evidence-based practice. *Comunicar*, 20(39), 129–137. Recuperado de: <https://doi.org/10.3916/C39-2012-03-03>
- Río del, J., Sádaba, C., & Bringué, X. (2009). Menores y redes ¿sociales?: De la amistad al cyberbullying. *Juventud y Nuevos Medios de Comunicación*, 7, 115–129. Recuperado de: <http://www.injuve.es/sites/default/files/RJ88-09.pdf>
- Rodríguez-Hidalgo, A. & Ortega-Ruiz, R. (2017). *Acoso escolar, ciberacoso y discriminació*. Madrid: Los Libros de la Catarata.
- Santander, A. C. (2013). Formar para la ciberconvivencia *Educate for the cyber-cohabitation*, VI, 49–70.
- Trianes, M. (2000). *La violencia en contextos escolares*. Malaga: Aljibe.
- Vaello, O. (2011). *Cómo dar clase a los que no quieren recibirla*. Barcelona: Graó.
- Viar, J. (2015). *Las nuevas tecnologías y los peligros para la infancia*.. Buenos Aires: Paidós, pp.165-181.
- Willard, N. (2007). Educator’s Guide to Cyberbullying and Cyberthreats. *Center for Safe and Responsible Use of the Internet*, 1–16.

10. ANEXOS:

A. Contexto normativo internacional y español sobre el Ciberacoso.

La protección de los niños, es un tema legislado tanto a nivel internacional como nacional, pero que, sin las medidas pertinentes de educación, no serviría para que la situación cambiase. Los trabajadores sociales deben conocer la normativa que envuelve a la problemática del ciberacoso, para llevar a cabo una intervención rigurosa.

A nivel internacional:

La Convención sobre los Derechos del Niño de Naciones Unidas (1989), expone en el artículo 19, que los estados miembros deberán realizar todas las medidas necesarias para proteger a los niños de todo tipo de violencia.

Además la Convención de Derechos del Niño de Naciones Unidas en 2001, incluye la obligación de los estados, de garantizar que la educación promueva a los alumnos, el desarrollo de la personalidad, el respeto, la tolerancia, etc.

Posteriormente, la Comisión de Europa en 2012, elaboró la *Estrategia para mejorar la seguridad en internet y crear contenidos más adecuados para niños y adolescentes* (Citado en Orjuela et al., 2014), Esta se basa en 4 pilares:

- 1- Estimulación de los contenidos educativos para los jóvenes y el desarrollo de sus competencias digitales.
- 2- Sensibilización y capacitación de los alumnos.
- 3- Creación de entornos seguros en línea.
- 4- Luchar contra los abusos sexuales de los menores.

En el 2013, la Comisión Europea elaboró la *Estrategia de ciberseguridad de la Unión Europea: un ciberespacio abierto, protegido y seguro*. En esta se recogen los desafíos de los estados en cuanto a legislación penal para proteger a los niños y niñas.

A nivel estatal:

La Constitución Española recoge los derechos fundamentales de los españoles, que se pueden aplicar a los niños y adolescentes, con el fin de su máxima protección. Entre ellos se encuentran: el derecho a la libertad y la seguridad (artículo 17), el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen así como el secreto de las comunicaciones (artículo 18), y el derecho a la educación (artículo 27).

La Ley Orgánica de Educación del 2006⁸, citada anteriormente, expone la importancia de los colegios en su labor de prevención y erradicación del acoso escolar. Donde incluiríamos el ciberacoso, como forma indirecta de acoso escolar.

En cuanto al ámbito penal, España es el único país de la Unión Europea que actualmente regula el ciberacoso, según un informe de la Comisión de Libertades Civiles del Parlamento Europeo (Dalla Pozza, Di Pietro, Morel, & Psaila, 2016).

Pero el Código Penal español, no recoge medidas específicas contra el ciberacoso, aunque se incluye este en los delitos contra la libertad e indemnidad sexual de los menores de 16 años. El delito del ciberacoso se describe en el artículo 183, incluyendo el “grooming” como manifestación de este.

Al no estar regulado como tal el ciberacoso, ni el acoso escolar de manera penal, los juzgados y tribunales, lo incluirán en los tipos penales ya existentes, según la situación del acoso.

A esto hay que añadir, que si el agresor es menor de 14 años, se aplicarían las normas de la Ley de Responsabilidad Penal del Menor⁹, ya que estos no son imputables penalmente.

⁸ Ley Orgánica 2/2006 de Educación, modificada por la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa.

⁹ Ley orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores.

Es importante tener en cuenta que la legislación tanto internacional como nacional, es de obligatorio cumplimiento por parte de todos los ciudadanos, con especial importancia de los centros educativos, para así brindar protección a todos los menores de edad. En el caso de España, este compromiso se recoge en el artículo 39 de la Constitución Española, donde se establece la obligación por parte de los poderes públicos, de asegurar la protección social, económica y jurídica de las familias, en especial, de los menores de edad.

La sociedad, las instituciones educativas, las familias y los propios alumnos tienen la responsabilidad de evitar que siga existiendo el acoso, en cualquiera de sus formas, ya que los valores y principios que se afianzan en los menores serán los que conformen nuestra futura sociedad. Como dijo Gandhi: “Nuestro futuro depende de lo que hagamos hoy”.

En cuanto al papel de los trabajadores sociales; en el ámbito legal, una de sus funciones, es formar parte de los equipos de apoyo de los juzgados de menores, atendiendo los casos de menores de 18 años que hayan cometido delitos, o infracciones, como es el caso del acoso. Desde el ámbito educativo, los Trabajadores sociales de los colegios, pueden coordinarse con los profesionales de los juzgados, teniendo un feedback de información, y proporcionando una atención integral a los menores involucrados en el ciberacoso.

B. Programas de intervención.

A) *Modelo Construir la Convivencia (MCC)*. Andalucía.

Este se organiza en tres niveles (Ortega Ruiz & Córdoba Alcaide, 2017):

- Prevención primaria (unida el currículo de enseñanza-aprendizaje, al diseño de disciplinas democráticas; el aprendizaje de resolución pacífica y dialogada de los conflictos, etc.)
- Prevención de carácter focalizado, concretado en la atención al alumnado en riesgo (diseño e implementación de programas específicos sobre competencia social, desarrollo de la asertividad y la empatía, programas de ayuda entre iguales, etc.)
- Intervención directa en casos de bullying.

B) *Olweus bullying prevention program (OBPP)*. Noruega.

Programa multinivel orientado al alumno, al centro escolar y a la comunidad.

Se centra en una primera sesión informativa sobre el bullying a toda la comunidad, posteriormente se realizan reuniones entre el profesorado para tomar medidas contra este tipo de violencia, además de realizar actividades con el alumnado de concienciación y afrontamiento de la problemática; por último se contempla hablar con víctimas y familiares y prestarles el apoyo que precisen (Ortega-Ruiz, 2015).

C) *Programa Conocer, Construir y Convivir en la Red (ConRed)*. España.

Su principal objetivo es potenciar el uso seguro y positivo de Internet en la comunidad educativa y prevenir así, el ciberbullying.

Se realizan sesiones formativas tanto con el alumnado y con el profesorado como con las familias (Ortega-Ruiz, 2015).

D) *Programa Sevilla Anti-Violencia Escolar (SAVE)*. Sevilla.

El propio profesorado es quien planifica las actuaciones desde una visión ecológica. Se compone de tres líneas de programa:

- El programa de educación en sentimientos y emociones.
- El programa de gestión democrática de la convivencia.
- El programa de trabajo en grupos cooperativos.

También se incluyen sesiones para el profesorado y las familias (Ortega-Ruiz, 2015).

E) Programa Kiva. Finlandia.

Este programa consiste en la realización de sesiones con los alumnos, realizando trabajos, juegos y visionado de películas. Al finalizar cada sesión se concreta una regla para la clase que será antibullying.

El programa también incorpora formación del profesorado y la involucración de la familia.

