



**Te pongo un reto**  
**#RedesConCorazón**

**Manual de buenas  
prácticas para la prevención  
del ciberacoso y otros  
riesgos y violencias online**



# Manual de buenas prácticas para la prevención del ciberacoso y otros riesgos y violencias online

SUBVENCIONA 0,7% IRPF:



**Comunidad de Madrid**



Fundación Gestión y Participación Social

[www.asociaciones.org](http://www.asociaciones.org)



*Manual de buenas prácticas para la prevención del ciberacoso y otros riesgos y violencias online* (2019) by Fundación Gestión y Participación Social is licensed under a Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional License.



**Te pongo un reto**  
**#RedesConCorazón**



[www.tepongounreto.org](http://www.tepongounreto.org)

[instagram.com/tepongounreto](https://www.instagram.com/tepongounreto)

## INDICE

INTRODUCCIÓN .....	4
CÓMO RECONOCER EL CIBERACOSO .....	5
Dimensión social del ciberacoso: agentes implicados.....	7
OTROS RIESGOS Y VIOLENCIAS ONLINE .....	10
Acceso a contenidos inadecuados.....	10
La Infoxicación .....	11
Gossip (los chismes o rumorología).....	11
Las tecnoadicciones o ciberadicciones .....	12
Grooming (“engatusamiento”).....	13
Atentados contra la intimidad personal y la privacidad.....	14
Sexting y sextorsión .....	15
Control de la pareja y amigos/as.....	17
Ciberbaiting: acoso al profesorado.....	18
El anonimato y la falsa identidad .....	18
Riesgos TIC y salud.....	19
Conductas de riesgo en la construcción de la personalidad y los procesos de socialización.....	21
BUENAS PRÁCTICAS PARA LA PREVENCIÓN DEL CIBERACOSO Y OTROS RIESGOS Y VIOLENCIAS ONLINE .....	25
Tips para la prevención del ciberacoso y otro riesgos y violencias online .....	25
Cómo ayudar a las personas víctimas de ciberacoso .....	27
Líneas de ayuda .....	29
No nos pierdas la pista.....	30



## INTRODUCCIÓN

---

Esta guía que tienes entre las manos surge a partir del primer año de implementación del proyecto de prevención del ciberacoso y otros riesgos y violencias online *Te pongo un reto: #RedesConCorazón*. Este proyecto pretende capacitar a toda la comunidad educativa (alumnado, educadores/as, profesorado y familias) en la prevención del ciberacoso y los riesgos de Internet.

Durante el año 2019 hemos tenido la ocasión de trabajar con más de 1500 alumn@s, 74 educadores y educadoras y 31 familias, repartidos por 4 institutos de secundaria y 3 asociaciones socioeducativas de diferentes territorios de la comunidad de Madrid.

Terminamos este balance positivo recopilando en esta publicación los principales contenidos que hemos trabajado destinados a llevar a cabo buenas prácticas de prevención del ciberacoso y otros riesgos en Internet.

Puedes encontrar más información y artículos de interés en nuestra web: [www.tepongounreto.org](http://www.tepongounreto.org).



## CÓMO RECONOCER EL CIBERACOSO

---

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

El *ciberbullying* comparte los rasgos básicos con las formas tradicionales de *bullying*: **intencionalidad** (aunque en el ciberacoso un hecho aislado sin intención de hacer daño puede desembocar en una situación de ciberacoso por la participación de nuevas personas y las segundas intenciones diferentes a las iniciales), **desequilibrio de poder y prevalencia de las acciones de acoso** (la experiencia de victimización se prolonga en el tiempo).

Sin embargo, **el ciberacoso, añade nuevos elementos** como cierto anonimato en determinadas acciones, sentimiento de desinhibición virtual de los participantes, posibilidad de mayor audiencia destinataria de las agresiones o del grupo de espectadores/as cómplices, reducción del feedback socioemocional mostrado por las víctimas y cómplices (y por

tanto una menor posibilidad de empatía por parte del agresor), romper y amplificar los límites espaciotemporales del acoso tradicional presencial...

- *reenviar un mensaje a una lista de contactos, grupos..., es rápido y sencillo.*

Además, en ocasiones el acoso tradicional presencial y el online no tienen una frontera clara y ambos tipos de acoso se mezclan o tienen continuidad en uno u otro ámbito. Por ejemplo, una agresión física que se graba y se distribuye posteriormente por Internet ampliando la audiencia y recibiendo nuevos comentarios ofensivos (el llamado *happy slapping*).

Para completar las definiciones de acoso, conviene añadir un matiz importante establecido en la *Instrucción de la Fiscalía General del Estado 10/2005, de 6 de octubre, sobre tratamiento del acoso escolar desde el sistema de Justicia Juvenil*, que establece que concurre también en esta conducta una nota de **desequilibrio de poder**, que puede manifestarse en forma de actuación en grupo, mayor fortaleza física o edad, aprovechamiento de la discapacidad de la víctima, etc. Esta Instrucción además valora como especialmente grave dos formas de acoso: a) el **emocional o psicológico**, debido a su escasa visibilidad, ya consista en conductas activas tendentes a impedir la participación en el grupo de la persona afectada, o en conductas pasivas de exclusión o aislamiento; y b) el **acoso en grupo**, por la difuminación del sentimiento de culpa y de la conciencia de responsabilidad de los autores.

Las **manifestaciones y actividades más concretas del cyberbullying** tienen que ver con:

- Envío repetido de mensajes ofensivos e insultantes.
- Mensajes que incluyen amenazas e intimidaciones.

- Rumores y cotilleos que dañen la imagen de un menor.
- Suplantación de la identidad (simular ser alguien para difundir información).
- Compartir información personal que suponga situaciones embarazosas.
- Excluir intencionalmente a una persona de un grupo online con intención de marginar.
- Manipular material digital (grabaciones, fotos, correos...) para cambiar su significado con una intención dolosa.
- Robo de contraseñas y hackeos de dispositivos.

## Dimensión social del ciberacoso: agentes implicados

Para que se dé una situación de ciberacoso deben intervenir varios agentes. Es tradicional reconocer la figura del **acosador/a** y el **acosado/a**. Sin embargo, es de vital importancia reconocer al grupo de **espectadores/as**. El papel de las personas espectadoras actúa como reforzante cómplice del poder ejercido por el acosador/a y reconoce públicamente la humillación del acosado/a o, por el contrario, tiene el potencial de frenar la agresión si se posiciona activamente en contra.

El grupo de **espectadores/as** es, por tanto, un importante colectivo con el que debemos trabajar para fomentar una conducta proactiva frente al ciberacoso. Se trata de **fomentar la empatía con las personas víctimas, saber reconocer situaciones de acoso, y tener habilidades para adoptar una actitud de rechazo hacia las personas agresoras y de apoyo a las víctimas.**

**No hay un perfil único de agresor/a, víctimas y, más aún, del grupo de espectadores/as cómplices.** Sin embargo, haciendo una revisión bibliográfica, muchos autores establecen algunos

indicadores que nos permiten generalizar algunos rasgos. Según el psicólogo José María Avilés, **con respecto al agresor:**

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

En el ciberacoso puede ocurrir que la acción detonante de una persona agresora no sea suficiente motivo para considerarse acoso, pero las reacciones de nuevas personas pueden hacer que se modifiquen las intenciones iniciales o algo cobre una importancia que inicialmente no tenía. El ejemplo más clásico es una broma que inicia una rueda de comentarios ofensivos y alcanzando una visibilidad mayor a la proyectada inicialmente, haciendo que la situación de acoso adquiera una corresponsabilidad entre un gran grupo y se convierta en algo impersonal.

En ocasiones, quiénes inician una agresión online, no experimentan la empatía ni son conscientes de la magnitud de la gravedad de sus actos de violencia online.

Por tanto, el perfil de las personas agresoras en Internet, no sólo puede ser diferente a los perfiles más comúnmente tipificados en

el acoso tradicional, sino que además es un grupo heterogéneo en el que cualquier persona puede llegar a convertirse en un ciberacosador/a por venganza, sentirse realizado o con poder, querer ser aceptado/a en un grupo o buscar aprobación, o simplemente por mera diversión o aburrimiento.

**Con respecto a las víctimas**, cualquier persona (aún con una fuerte personalidad) puede convertirse en una víctima de ciberacoso. Disminuyendo su autoestima y aumentando su frustración no antes, sino a partir de situaciones de acoso. Algunos **indicadores de comportamiento que podría manifestar una víctima de acoso** pueden tener que ver con las siguientes actitudes:

- Miedo y/o rechazo a ir a la escuela.
- Falta de relaciones de amistad con su grupo de iguales en el colegio o en el ámbito extraescolar.
- Problemas emocionales: tristeza, ansiedad, cambios bruscos de humor, ideación suicida, autolesiones...
- Problemas físicos: dolores de cabeza o estomago, insomnio...
- Evidencias físicas de maltrato: moratones, pérdida de objetos personales, roturas en la ropa...
- No querer usar un determinado dispositivo, juego, aplicación, plataforma... cuando antes de la situación de acoso ocupaba gran parte de su tiempo.

Algunas de las principales **consecuencias del cyberbullying para la víctima** pueden manifestarse a través de daños psíquicos y un cuadro de ansiedad crónica, con un impacto psicológico, social y educativo, miedo a represalias y en ocasiones el sentimiento de culpabilidad que hacen que no informen a sus familias o profesores y lo sufran en soledad.



## OTROS RIESGOS Y VIOLENCIAS ONLINE

---

Desde el proyecto *Te pongo un reto: #RedesConCorazón* pensamos que Internet nos ofrece **numerosas ventajas y posibilidades si se usa de forma responsable y crítica**. Nos permite comunicarnos y relacionarnos, nos ofrece mucha información, nos permite crear y expresarnos... Pero si se hace un mal uso existen algunos riesgos que debemos saber reconocer y evitar.

### Acceso a contenidos inadecuados

Ya sea de forma accidental o voluntaria, la infancia y adolescencia puede estar expuesta a **contenidos inapropiados para su edad** como pornografía, violencia, contenidos racistas, sexistas, homófobos...

En la red, también se pueden encontrar con cierta facilidad páginas, grupos de debate o aplicaciones que incitan a conductas nocivas como bulimia, anorexia, suicidio, retos virales que atentan contra la salud o la integridad de las personas...

Si nos encontramos con este tipo de contenido deberemos abandonar estos portales, bloquear la url-perfiles-grupos, y valorar denunciar.

## La Infoxicación

En Internet estamos expuestos/as a una fuente continua de información, que reciben desde muchos canales distintos. **Todo este volumen de información es imposible ser procesada y analizada de forma crítica** y, a menudo, tampoco podemos comprobar el grado de veracidad de dicha información.

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

Llamamos infoxicación a este consumo de información entendido como una enfermedad. Frente a ello, **debemos educar en/desde la curación de contenidos**, esto es, la selección, filtrado y análisis crítico de la información.

## Gossip (los chismes o rumorología)

Extender rumores es una práctica habitual entre las personas y, por tanto, también entre la juventud. Pero con las posibilidades tecnológicas, **el alcance y permanencia de los rumores se amplifican**. En este sentido se han utilizado Redes Sociales generalistas como Facebook para crear páginas y grupos para extender rumores, apps de cotilleos para adolescentes...

Es fácil extender un rumor a través del funcionamiento viral de las redes sociales o aplicaciones de mensajería como Whatsapp, y muy difícil pararlo por la dispersión de personas que ha podido alcanzar.

Además de los riesgos derivados de la falsedad de la información asociada al rumor, extender estos rumores en Internet puede ser un detonante de conductas de ciberacoso o, simplemente, una forma de acoso más.

## Las tecnoadicciones o ciberadicciones

Una adicción es una **enfermedad en la que se necesita algo concreto para estar y sentirse bien, y cuando no se puede conseguir se produce ansiedad**. Las adicciones a las TICs se enmarcan dentro de las adicciones sin sustancias o socioadicciones, aquellas que no implican la dependencia a un compuesto, sino que hace referencia a una serie de comportamientos que el individuo tiende a hacer de forma descontrolada.

El miedo a la adicción es un miedo que nos ha acompañado siempre en el desarrollo tecnológico: el teléfono, la televisión, Internet, los videojuegos... y con el paso del tiempo se ha demostrado que no ha sido tan negativo como el miedo inicial que nos trae lo desconocido.

Pero tampoco es algo que debemos ignorar y se dan casos reales de adicción tecnológica en Redes Sociales o juegos online. Para identificar una conducta como adictiva no se debe valorar sólo el tiempo. Hablamos de una conducta adictiva cuando: a) se accede al videojuego, redes sociales... no por placer, sino para evitar la ansiedad que genera no hacerlo, y b) cuando se desplazan otras actividades básicas para la salud (como comer o dormir), o actividades rutinarias (como ir a la escuela, la higiene o aseo personal, hacer deporte u otras actividades de ocio, relacionarnos con otras personas...).

Podemos enumerar, sin que sirva como una lista exhaustiva, algunos síntomas de alerta. Ninguno de estos síntomas por

separado es determinante para diagnosticar un caso de ciberadicción, pero en su conjunto y valorados en un contexto coherente, son indicadores donde poner el foco:

- Incremento desproporcionado de las horas de conexión.
- Síndrome de abstinencia cuando no se está conectado/a.
- Interferencia en la vida diaria.
- Sufrir estrés por revisar constantemente perfiles sociales y notificaciones.
- Pérdida de noción del tiempo
- Perder interés por el ocio offline.
- Negación sistemática del exceso de uso.
- Deterioro de la salud.
- Alteraciones del sueño.
- Disminución del rendimiento académico.
- Aislamiento personal.
- Descuido y abandono personal.

### Grooming (“*engatusamiento*”)

Se ejerce por parte de una persona adulta a un menor de edad y se trata de **prácticas encaminadas a ganarse su confianza fingiendo empatía, amistad, cariño... con fines manipulativos para buscar, habitualmente, un posterior beneficio sexual o diferentes formas de extorsión y chantaje**. El *grooming* está presente tanto online como offline y puede llevarse a cabo por personas conocidas o desconocidas.

En la *Guía de actuación contra el Ciberacoso*, publicada por INTECO<sup>1</sup>, se establecen los siguientes **pasos en el desarrollo de un caso de acoso de Grooming**:

1. **Inicio en la fase de amistad.** Toma de contacto con el menor para conocer sus gustos, preferencias y crear una relación de confianza.
2. **Inicio de la fase de relación.** Incluye confesiones personales e íntimas entre el menor y el acosador. De esta forma se consolida la confianza obtenida del menor y se profundiza en información sobre su vida, sus gustos y costumbres.
3. **Componente sexual.** Con frecuencia incluye la descripción de términos específicamente sexuales y la petición a los menores de su participación en actos de naturaleza sexual, grabación de imágenes o toma de fotografías.

## Atentados contra la intimidad personal y la privacidad

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

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

---

<sup>1</sup> Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación (INTECO) (2012): *Guía de actuación contra el ciberacoso*. Octubre 2012. Disponible en: [www.injuve.es/sites/default/files/2013/46/publicaciones/Gu%C3%ADa%20de%20actuaci%C3%B3n%20contra%20el%20ciberacoso.pdf](http://www.injuve.es/sites/default/files/2013/46/publicaciones/Gu%C3%ADa%20de%20actuaci%C3%B3n%20contra%20el%20ciberacoso.pdf).

**chicos y chicas.** Desde ahí, se puede entender la necesidad y el gusto por compartir información personal a través de imágenes, vídeos, textos... Aunque, en ningún caso, se trata de información descriptiva completa del propio menor, ya que éste **suele compartir una imagen proyectada de sí mismo tal y como quiere ser visto** (no es un uso exclusivo de la juventud, en Internet los adultos nos solemos comportar de la misma forma). A esa construcción de la personalidad en base a lo que compartimos en Internet se le llama **Identidad Digital**.

El peligro a la hora de compartir información personal viene asociado al tipo y nivel de información privada compartida: datos personales de contacto como teléfono o mail, lugares habituales como vivienda o colegio, imágenes que puedan ser usadas por terceros sin consentimiento... Toda esa información en la Red, en el momento en que es compartida, es potencialmente pública y el riesgo se deriva del uso que puedan hacer terceras personas y que se escapan de nuestro control.

Aunque cada vez se habla más del *derecho al olvido*<sup>2</sup> (los derechos de oposición al uso y cancelación de los datos publicados) en diferentes ámbitos, desde el punto de vista tecnológico éste es un aspecto imposible de controlar al 100%. Por tanto, **la prevención y el autocontrol es la mejor manera de evitar los posibles riesgos.**

## Sexting y sextorsión

Consiste en el **envío de contenidos de tipo sexual** (principalmente fotografías y/o vídeos) **producidos generalmente por el propio menor** a otras personas por medios telemáticos. En el sexting, el envío original del contenido sexual

---

<sup>2</sup> El Reglamento General de Protección de Datos europeo aprobado en 2016 recoge por primera vez en un texto legal este derecho al olvido.

se realiza, supuestamente, de forma voluntaria. Sin embargo, a menudo, puede haber escondida una intención manipulativa o de control de la pareja escondida en frases como como: “*¿por qué no me envías esa foto?, ¿es que ya no te gusto?, las demás parejas lo hacen, yo ya te he mandado una foto mía....*”). Si existiera una coerción manifiesta hablamos de *ciberbullying*, *grooming* o *sextorsión*.

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

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

La **falsa sensación de confianza** tras las pantallas y el poco temor hacia posibles riesgos futuros acentúan las prácticas de *sexting*, ya que los jóvenes suelen tener menor motivación para realizar análisis de los posibles efectos a medio y largo plazo del envío de imágenes privadas. Sin embargo, los riesgos de mandar cualquier contenido a través de los dispositivos móviles hacen que esa imagen o vídeo pueda ser fácil de compartir (*efecto viral*), posibilitando la pérdida de control sobre el contenido enviado.

Podemos establecer algunos **escenarios habituales para la pérdida de control del contenido y que suponen factores de riesgo**: rupturas en la pareja, pérdida o robo del móvil, robo de información o hackeo de dispositivos o mostrar o enviar el contenido a terceras personas.

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

En los problemas derivados del *sexting*, al igual que otros casos de ciberacoso, es importante no culpabilizar a la víctima. Podría parecer obvio, pero en nuestra actual cultura donde aún predominan valores machistas, los adolescentes puede repetir discursos como: *“que no hubiera mandado esa foto”, “lo estaba buscando”*... El formador y consultor digital Juan García Álvarez de Toledo (autor en blogoff.es) , en un interesante artículo sobre sexting publicado en el blog de divulgación científica *Xataka*<sup>3</sup>, también advierte de este sesgo de género: *El doble rasero provoca que los chicos sean admirados y valorados por recibir estos contenidos mientras que las mismas chicas que son animadas y en ocasiones presionadas para hacer los envíos luego son tildadas de estúpidas por hacerlo.*

## Control de la pareja y amigos/as

Otro tipo de violencia online en el uso de las TIC serían aquellas **formas de control sobre la pareja u otras personas. Supone una forma de violencia de género.** Según el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, el 28,8% de las adolescentes reconocen haber sufrido alguna forma de violencia de control.

El portal *Pantallas Amigas*, con motivo del *Día contra la Violencia de Género*, publicó 10 formas de violencia de género digital que reproducimos a continuación:

---

<sup>3</sup> García Álvarez de Toledo (2019): *Sexting adolescente: del tabú a la frivolidización*. Publicado en el blog Xataka. Consulta 16/07/2019:

<https://www.xataka.com/otros/sexting-adolescente-tabu-a-frivolizacion>

- Acosar o controlar a tu pareja usando el móvil.
- Interferir en relaciones de tu pareja en Internet con otras personas
- Espiar el móvil de tu pareja.
- Censurar fotos que tu pareja publica y comparte en redes sociales
- Controlar qué hace la pareja en las redes sociales.
- Exigir a tu pareja que demuestre donde está con su geolocalización.
- Obligar a tu pareja a que te haga llegar imágenes íntimas.
- Comprometer a tu pareja para que te facilite sus claves personales.
- Obligar a tu pareja a que te muestre un chat con otra persona.
- Mostrar enojo por no tener siempre una respuesta inmediata en línea.

### **Cyberbaiting: acoso al profesorado**

En ocasiones, es el alumnado quien graba o fotografía a su profesorado con intención de compartir dicho contenido con una intención ofensiva y/o de burla. Esta práctica es el llamado *cyberbaiting*. Algunas formas de *cyberbaiting* son grabaciones y difusión de burlas al profesorado, sacarlo de sus casillas para mostrar su reacción, mostrar posturas o actitudes comprometidas, grabación y difusión de amenazas...

### **El anonimato y la falsa identidad**

Es fácil registrarse en cualquier plataforma o aplicación con datos falsos. Nunca podemos saber realmente quién está al otro

lado viendo o publicando contenidos y desconoceremos su edad real, sexo, intereses reales...

Este supuesto anonimato hace que, por un lado, **podamos sentirnos más seguros navegando desde entornos físicamente seguros** (la casa, en la calle con amigos, en la escuela...). Por otro lado, también **desde el anonimato, nos sentimos impunes** para insultar, faltar a las formas... y comportarnos de una forma que habitualmente no haríamos desde lo presencial.

**El anonimato en Internet no es necesariamente algo negativo.** Es más, en ocasiones es recomendable para proteger nuestra privacidad. Sin embargo, también debemos ser conscientes de los potenciales riesgos que hay detrás de mantener relaciones con perfiles que no conocemos.

También debemos hablar aquí de la llamada **suplantación de la identidad**. Ésta consiste en el registro o manejo de datos de terceras personas para actuar en su nombre. Esta práctica actualmente está tipificada en la ley y supone un delito.

Pese a la sensación de seguridad desde la distancia, debemos saber (y hacer saber a los menores) que **el anonimato es una falsa apariencia**. Nuestro rastro en Internet deja constancia a través del número IP<sup>4</sup> del soporte que estemos usando para navegar (móvil, *tablet* o pc). A través de esto, una persona agresora puede ser localizada,

## Riesgos TIC y salud

María Angustias Salmerón Ruiz (pediatra de la Unidad de Adolescencia del Hospital Universitario "La Paz") y Carolina Inostroza Quezada (médico Interno Residente de Medicina del

---

<sup>4</sup> Internet Protocol. Es un número que identifica un dispositivo en una red (un ordenador, una impresora, un router, etc...).

adolescente Pontificia Universidad Católica de Chile) <sup>5</sup> ,  
diferencian **dos etapas diferentes**:

- **En los menores de dos años.** Es una etapa crucial en el desarrollo psicoevolutivo: el establecimiento del apego y el desarrollo del vínculo, el desarrollo de la psicomotricidad fina y gruesa junto con el establecimiento del lenguaje son imprescindibles en esta edad. Por otro lado, el aprendizaje del control de las frustraciones y los tiempos es otro elemento básico. Se sabe que el uso de pantallas en esta edad de forma habitual interfiere directamente en el desarrollo y en el sueño, por tanto, el mensaje es limitar su uso lo máximo posible.
- **En los preadolescentes y adolescentes.** El riesgo más frecuente es el acceso a información inadecuada para la edad y el que tiene un mayor impacto para la salud es el ciberacoso por la alta probabilidad de depresión grave y suicidio. Pero no son los únicos: el uso adecuado de la identidad digital, conducta adictiva a internet y problemas relacionados con el sueño y la atención, entre otros.

Desde el campo de la salud y el bienestar físico y mental, el impacto del acoso es similar a cualquier forma de maltrato. Esto incluye síntomas que se manifiestan a corto, medio y largo plazo. Y, como es fácil presuponer, **una actuación temprana minimizará los riesgos y las consecuencias de los mismos**. Si, por el contrario, las situaciones de violencia perduran en el

---

<sup>5</sup> *Repercusiones sobre la salud del maltrato entre iguales: acoso escolar y ciberacoso* (2017): María Angustias Salmerón Ruiz y Carolina Inostroza Quezada. *Revista de estudios de Juventud: Monográfico bullying y cyberbullying* (Nº 115, marzo 2017). Coordina: Benjamín Ballesteros y Leticia Mata (Fundación ANAR). Edita: Instituto de la Juventud.

tiempo, las secuelas serán más graves y la intervención será más difícil y costosa.

Los **síntomas físicos de origen psicosomático** pueden manifestarse a través de: dolor abdominal, trastornos del sueño, cefalea, fatiga, enuresis secundaria, pérdida de apetito, pérdida de peso, tics, mareos y vértigo

Los **síntomas psicológicos** más comunes son: ansiedad, depresión, baja autoestima, estrés e ideación suicida, desarrollo de fobias...

Y también se pueden registrar **alteraciones de la conducta** como: bajada en el rendimiento escolar, ausencias repetidas a clase, dejar de conectarse a internet o conectarse con mayor frecuencia de la habitual, mostrarse frustrado, triste o enfadado después de usar el ordenador o el teléfono móvil o no querer hablar sobre el tema si se le interroga, dificultad para relacionarse, conductas autolesivas...

## Conductas de riesgo en la construcción de la personalidad y los procesos de socialización

Un último bloque en esta lista de riesgos derivados de un mal uso de las TIC podría tener que ver con aquellas implicaciones emocionales o psicológicas durante la construcción de la personalidad de los más jóvenes. Si hemos aceptado que las TIC son algo que la juventud ha incorporado a su día a día y, al mismo tiempo, constituye un importante contexto de socialización, es fácil pensar que **el uso y las relaciones mediadas tecnológicamente tienen un alto grado de influencia en la construcción de las personalidades.**

Siendo así, un uso responsable y crítico de las TIC, sobre todo en sus posibilidades relacionales a través de las redes sociales o

herramientas de mensajería, podrían suponer un entorno seguro para los procesos madurativos y mejorar la calidad de las relaciones.

Sin embargo, una perversión en el uso de estas herramientas relacionales mediadas tecnológicamente podría suponer un contexto de riesgo en el que sería necesario llevar a cabo una intervención educativa.

Desde psicología evolutiva hay un alto grado de consenso al asegurar la **preocupación por la imagen en la adolescencia** (y según algunos estudios esta preocupación por la imagen se da cada vez desde edades más tempranas hasta edades más adultas). Es además una etapa donde se asiste a una serie de cambios físicos y fisiológicos que provocan sentimientos, actitudes y estereotipos en quienes les rodean y hacia su entorno. En este sentido, algunos estudios como *Las TIC y su influencia en la socialización de adolescentes* elaborado por la FAD, afirman que las redes sociales satisfacen una necesidad de auto-presentación y recibir feedback sobre cómo eligen mostrarse: *La auto-presentación que hacen las y los adolescentes en redes sociales, particularmente responde, según sus relatos, a una intencionalidad clara: que los demás vean. La exposición de contenidos en el perfil propio está prevista para serle provechosa o favorable a uno mismo, para mostrarse* (Fad, 2018).

Aunque esto no es algo nuevo, los medios de comunicación contribuyen desde mucho antes de las redes sociales a crear un ideal de belleza que imitar. Este Ideal de belleza, transmitido a través de los estilos de vida y mensajes en los medios (con mucho protagonismo de los productos de ficción como series y películas o la publicidad), podría contribuir a generar una mitología o imaginario colectivo donde quienes cumplan con esos cánones de belleza podrán ser más felices, alcanzar sus metas, ser deseados, ligar más, tener más popularidad... Y en esa

cultura podríamos identificar algunos valores negativos centrados en el ego personal, el narcisismo, el disfrute individual inmediato, la competitividad... Algunos estudios señalan la relación entre la necesidad de reconocimiento, el fenómeno *selfie* y el narcisismo<sup>6</sup>. Según el DSM-IV, los criterios diagnósticos de un trastorno narcisista se enmarcan en una personalidad con rasgos de grandiosidad y necesidad de admiración que comienzan al iniciarse la edad adulta y que suelen pasar, entre otras cosas, por un grandioso sentido de la autoimportancia, las fantasías de éxito, belleza y brillantez imaginaria, el sentirse especial, exigir una admiración excesiva, envidia a los demás o ilusiones de ser envidiado...<sup>7</sup> características de muchos patrones conductuales en usuarios activos de las redes sociales.

Sin embargo, esos cánones de belleza a menudo reflejados en los medios o en las redes sociales a través de las personas *influencers* que siguen e imitan los jóvenes, están lejos de representar la heterogeneidad de rasgos, cuerpos, pensamientos... de las múltiples y diferentes adolescencias, por lo que no cumplir con dichos cánones pueden generar frustración, falta de autoestima, depresión... a algunos jóvenes. O bien, para quienes tengan como finalidad parecerse a las personas que cumplen con el ideal de belleza estandarizado y hegemónico en los medios e Internet, altos grados de exigencia y sacrificio, estrés... incluso trastornos como anorexia o vigorexia.

Además, **las interacciones generadas en las redes sociales a través likes, comentarios, seguidores/as, nº de visualizaciones... a menudo demandan una constante atención** y generan una necesidad de aprobación hacia lo que se publica que suscita unas

---

<sup>6</sup> Víctor Daniel Gil, *Necesidad de reconocimiento y síndrome de selfie: un análisis relacional basado en minoría de datos*, p. 72.

<sup>7</sup> Pierre Pichot (coord.), *DSM-IV. Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales*, p. 678.

expectativas que no siempre son satisfechas, lo que puede generar sentimientos de estrés, frustración, decepción, ira...

Pienso que ninguna de estas situaciones de riesgo debería llevarnos a la prohibición del uso de las redes sociales. De lo contrario, si hemos reconocido las TIC como un importante contexto de socialización y construcción de relaciones, podríamos facilitar otra situación negativa: el **riesgo de exclusión**. Si en el grupo de iguales, gran parte de las relaciones se llevan a cabo en contextos online (o mejor dicho, en la hibridación de contextos online-presenciales), no participar de esos contextos podrían desplazar y alejar a una determinada persona de los grupos relacionales afectivos de referencia necesarios para el proceso madurativo.

Por otro lado, debemos admitir que nos encontramos inmersos en una sociedad fuertemente tecnologizada e hiperconectada. La tecnología está presente en la construcción y mantenimiento de relaciones, los procesos de formación y educación, el futuro laboral... El acceso a la red y el manejo de los dispositivos tecnológicos suponen una de las principales competencias y destrezas que las personas debemos adquirir para una correcta integración social plena en este mundo tecnificado e hiperconectado. Una prohibición radical en el acceso y uso de las TIC podría suponer un ruptura y distanciamiento con la sociedad en la que nos socializamos.



## BUENAS PRÁCTICAS PARA LA PREVENCIÓN DEL CIBERACOSO Y OTROS RIESGOS Y VIOLENCIAS ONLINE

---

A partir de nuestra experiencia durante este primer año de implementación del proyecto *Te pongo un reto: #RedesConCorazón*, hemos recopilado una serie de prácticas, acciones y estrategias que abarcamos en las sesiones con familias, profesorado y el propio alumnado. Estos contenidos, también forman parte del folleto que repartimos a los participantes tras las sesiones.

### **Tips para la prevención del ciberacoso y otros riesgos y violencias online**

- **Configura el perfil de tus redes sociales como privado.** De esta forma podrás controlar quien te sigue y accede al contenido que compartes. ¡Ojo! Esto no servirá de nada si no llevas un control de las personas que te sigues y tienes en tu lista de contactos. Puedes llevar este control de seguidores/as **investigando los perfiles de las solicitudes de amistad y revisando periódicamente tu lista de contactos.**
- Si un perfil en concreto no te agrada o no te gusta el contenido que comparte, **puedes bloquearlo** para que no

veas su contenido ni que este perfil tenga acceso a lo que compartes. Este es también un método de protegerte si alguien te agrade dentro de una red social.

- **Si tienes problemas, pide ayuda y busca orientación.** Puedes hablar con tu familia, profesores/as y otros adultos de confianza, amigos/as, consulta las líneas de ayuda que compartimos en esta guía...
- Cuando compartas material como fotografías, imágenes... **Piensa bien antes de enviar este contenido.** Algunas cosas que debes pensar antes es si es un material que se puede usar en tu contra, si aparecen otras personas y si tienes su consentimiento, si es un contenido que te puede seguir representando en un futuro... También puedes **revisar periódicamente las publicaciones** que has compartido para eliminar contenido que ha perdido su valor, ya no te representa...
- Si ves contenidos o perfiles que comparten publicaciones desagradables, violentas, en contra de otras personas... **denuncia esas publicaciones y perfiles.** Para que esto tenga un mayor impacto, puedes pedir a tus amigos/as que también denuncien esos perfiles y contenidos.
- **No interactúes con publicaciones violentas, agresivas o que supongan formas de acoso.** Cuando compartes, comentas, das *like*... a este tipo de publicaciones contribuyes a que se mantengan en el tiempo, tengan más visibilidad y se les muestren a más personas. Esto te convierte en cómplice del ciberacoso.
- **Sigue y consulta cuentas oficiales** para comprobar la veracidad de la información. Pero no te dejes influir por la opinión de las personas *influencers* sin analizar críticamente la información y el contenido que

comparten. A veces este contenido esta cargado de valores negativos o estereotipos.

- **Conoce las normas de netiqueta básicas:** la diferencia entre lo que está bien y mal en las redes es la misma que en la vida real, no hagas spam, respeta la privacidad de otras personas...
- **Valora el uso de *nicks* y datos falsos** en las plataformas de internet que no sean fiables o vayas a usarlas de forma puntual.
- **Cuida tu dispositivo:** instala y actualiza un antivirus, mantén actualizado el sistema operativo, no instales apps sospechosas...
- **Utiliza contraseñas robustas** (mezcla números, símbolos, mayúsculas y minúsculas). No uses la misma contraseña para todos tus registros. **No cedas tus contraseñas** y cámbiala cuando creas que pueda haber habido algún acceso no deseado.
- **Desactiva la geolocalización** cuando no la uses (esto también hará que la batería de tu dispositivo dure más) y **no te conectes a wifis públicas o desconocidas.**

## Cómo ayudar a las personas víctimas de ciberacoso

Una víctima de ciberacoso es una persona que sufre. A menudo éstas personas pueden estar deprimidas, tener miedo, sentirse culpables, estar avergonzadas... Todos estos sentimientos llevan a la inacción, a no querer hacer cosas: no salir, no ir al instituto, no ver amigos... y en el peor de los casos, no querer vivir. Por eso, también será difícil que pidan ayuda o visibilicen su problema.

Teniendo en cuenta que cualquier forma de acoso es un fenómeno grupal, es nuestra responsabilidad ayudar a las

personas que sufren y educar a nuestros hijos e hijas o los adolescentes con los que trabajamos. Estas pautas de ayuda son algunos *tips* que podemos recomendar para que las personas menores de edad puedan posicionarse de forma activa frente al ciberacoso y no ser cómplices de las agresiones.

- Puedes ayudar a superar el problema y **apoyar a la víctima** consolando, dando ánimos, acompañando, escuchando activamente, subiendo la autoestima...
- **Se debe hablar con adultos** para pedir ayuda y que nos puedan acompañar para llevar a cabo acciones en conjunto, recibir asesoramiento, denunciar...
- **No se debe culpabilizar a las personas que sufren.** A menudo, las personas que están experimentando problemas derivados de las diferentes formas de acoso puede sentirse culpables y avergonzadas. Siendo así, no debemos profundizar en su sentimiento de culpabilidad con juicios tipo *“no tenías que haber mandado esa foto”, “qué exagerado eres”, “te lo avisamos” ...*
- **No ceder ante los chantajes y la extorsión.** Ya que éstos no suelen parar.
- Si no peligran la integridad física, a veces **se puede hablar con la persona agresora** para pedirle que pare, pida perdón, retire o borre una publicación, pida perdón... A veces las personas agresoras no son conscientes de la dimensión del daño que pueden alcanzar sus acciones.
- También se debe **hablar con otros amigos y compañeros para buscar la mayor implicación y buscar una respuesta conjunta.** Recordemos que cualquier forma de acoso es un fenómeno grupal. Si se conocen pautas de actuación y formas de ayudar se deben compartir y buscar un posicionamiento grupal.

- **Bloquear y denunciar.** Todas las redes sociales tienen la posibilidad de bloquear o denunciar a una cuenta o contenido concreto. Es más probable que esto tenga éxito en la medida que podamos implicar a más personas en estas denuncias o bloqueos dentro de una red social en cuestión.
- Podemos **dar a conocer líneas de ayuda o canales de denuncia** para pedir asesoramiento, solicitar o recibir ayuda profesional, denunciar algún problema...

## Líneas de ayuda

Finalizamos este documento con algunas líneas de ayuda y canales de denuncia en caso de que tengas algún problema, quieras recibir ayuda o necesitas asesoramiento:

- **Línea de ayuda del Instituto Nacional de Ciberseguridad (incibe):** 900 116 117
- **Agencia Española de Protección de Datos:**
  - Canal joven:
    - Mail: [canaljoven@agpd.es](mailto:canaljoven@agpd.es)
    - Teléfono: 901 23 31 44
    - Whatsapp: 616 172 204
  - Protocolo de la AEPD para comunicar la difusión de contenido sensible y solicitar su retirada: [sedeagpd.gob.es/sede-electronica-web/vistas/formNuevaReclamacion/canalprioritario.jsf](http://sedeagpd.gob.es/sede-electronica-web/vistas/formNuevaReclamacion/canalprioritario.jsf)
- **Plan de Mejora de la Convivencia y Clima Social de los Centros Docentes** de la Comunidad de Madrid:
  - Teléfono contra el acoso escolar: 900 018 018

- Página web: [www.educa2.madrid.org/web/convivencia/acoso-escolar](http://www.educa2.madrid.org/web/convivencia/acoso-escolar)
- **Fundación ANAR** (servicio de ayuda a niños/as y adolescentes): 900 20 20 10
- **Denuncias policiales:**
  - Denuncias relacionadas con estafas y violencia en la red: [delitos.tecnologicos@policia.es](mailto:delitos.tecnologicos@policia.es).
  - Denuncias relacionadas con pornografía infantil: [denuncias.pornografia.infantil@policia.es](mailto:denuncias.pornografia.infantil@policia.es).

## No nos pierdas la pista

Si quieres saber más sobre nuestro proyecto o seguir leyendo artículos prácticos para saber cómo detectar y prevenir el ciberacoso y otros riesgos en Internet puedes visitar nuestra página web: [www.tepongounreto.org](http://www.tepongounreto.org)

**Te pongo un reto**  
#RedesConCorazón

Proyecto de educación y sensibilización ante la presencia de riesgos de Internet para:  
- Padres y madres de alumnos/as de primaria y secundaria  
- Docentes de primaria y secundaria  
- Alumnos/as de primaria y secundaria

**NUESTRO PROYECTO**

El proyecto "Te pongo un reto" pretende ofrecer a toda la comunidad educativa (padres, docentes y alumnos) un conjunto de recursos de carácter práctico y gratuito que permitan detectar y prevenir el ciberacoso y otros riesgos de Internet en el ámbito de la convivencia escolar.

**EDUCADORAS/ES**

Para profesores de educación Primaria y secundaria de algunas comunidades, existe un taller para acceder al material que forma el proyecto a través de Internet. ¡Inscríbete!

**Noticias**

Noticias, artículos de interés, noticias... ¡Múltiples cosas!

- Cómo detectar y combatir las Fake News
- Balance del proyecto Te Pongo un Reto #RedesConCorazón en 2019
- Recursos de la Comunidad de Madrid para la mejora de la convivencia escolar

SUBVENCIÓN 0,7% IRPF



**Comunidad  
de Madrid**

FUNDACIÓN  
GPS



Fundación  
Gestión y  
Participación  
Social



**Te pongo un reto**  
**#RedesConCorazón**

[www.tepongounreto.org](http://www.tepongounreto.org)