

Educación y medios de comunicación. Beneficios y riesgos que proporcionan las Tecnologías de Información y Comunicación en los adolescentes españoles

Education and Mass Media. Benefits and Risks of Spanish Adolescents Using Information and Communication Technologies

Concepción Castro Clemente, Laura Ponce de León Romero¹

Resumen

Desde que en la década de los años 90 irrumpieron en la sociedad las nuevas tecnologías de comunicación e información, Internet y teléfonos móviles, las formas de relacionarnos se transformaron, no sólo a nivel personal sino también en los ámbitos económicos, políticos, sociales y educativos, ahora más ágiles, desde cualquier lugar y en cualquier momento. Atractivos contextos de comunicación e intercambio de información que suponen un gran impacto en la sociedad por su rapidez en la difusión y accesibilidad desde cualquier lugar del mundo. Su evolución tecnológica ha sido constante y revolucionaria, ha logrado aumentar su capacidad de transmisión e incluir nuevos servicios como la videoconferencia, posibilidad de grabar imágenes, sonidos, textos, vídeos y descarga de archivos audiovisuales. En la población adolescente española es evidente la alta disposición y utilización de las TIC pero ¿qué usos hacen los menores de las nuevas tecnologías? Con esta finalidad, nos planteamos analizar la disponibilidad, formas y utilización de las TIC por la población escolar española. Los resultados muestran un elevado uso y disponibilidad de tecnologías por este segmento de población en el que destaca el alto grado de conexión a redes sociales y uso de la mensajería gratuita instantánea. En menor medida, su utilización representa para ellos una herramienta de aprendizaje en su formación educativa. Si bien el manejo de estas nuevas tecnologías constituye para nuestros jóvenes modernos instrumentos de socialización, también pueden establecer un lugar para las amenazas y conductas violentas, generándose así una nueva forma de agresión, el maltrato digital.

Palabras clave

Educación, medios de comunicación, ciberacoso, centro educativo, adolescentes.

Abstract

Since the new technologies of communication and information, Internet and mobile phones broke into the society in 90's, relationships were transformed in personal, economic, political, social and educational spheres. Nowadays the access to information is more agile from any place and at any time. These attractive contexts of communication suppose a great impact in society due to the speed in diffusion and accessibility of information. Many new services are available such as videoconferencing, recording images, sounds, texts, videos and downloading audiovisual files... but how are teenagers using the new technology? The purpose of this paper is to review this question. Results suggest that children's use of digital technology has increased rapidly, especially instant free messaging. This technology is a significant tool of socialization, but in other hand it could be a place for threats and violent behaviour, thus generating a new way of aggression, digital abuse.

Keywords

Education, Mass Media, Cyberbullying, Educational Center, Adolescents.

Recibido: 12-03-2018
Aceptado: 24-04-2018

¹ Concepción Castro Clemente, Profesora-Tutora de Grado Trabajo Social en Madrid y colaboradora en diferentes Másteres en Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED). concastro@madrid.uned.es.

Laura Ponce de León Romero, Profesora de Trabajo Social y Servicios Sociales en Universidad Nacional de Educación a Distancia UNED. lponce@der.uned.es

1. Introducción

Durante la década de los años 80 y 90 irrumpieron en España los ordenadores e Internet. Atractivos contextos de comunicación e intercambio de información que suponen un gran impacto en la sociedad por su rapidez en la difusión y accesibilidad de información desde cualquier lugar del mundo, incidiendo en las actividades cotidianas de los ciudadanos y en sus ámbitos económicos, políticos, sociales, educativos, psicológicos y personales.

Internet simbolizó toda una revolución social, como una *Red de redes*, de accesibilidad instantánea que permite una interconexión de computadoras a nivel mundial, facilita todo tipo de información, comparte recursos y posibilita interacciones. Las primeras conexiones de Internet estaban limitadas al entorno gubernativo y centros educativos y de investigación. Inicialmente su utilización, en términos comerciales, estaba acotada a estas áreas pero a principios de los años 90 se descentraliza su uso introduciéndose en empresas y hogares (Organización Mundial de la Salud, 2012).

Durante esta década se desarrolla la digitalización de las comunicaciones y aparece el teléfono móvil, es decir, una novedosa forma de comunicación que, a través de terminales portátiles de precio asequible, permite la mensajería instantánea. Con el transcurso de los años, y hasta la actualidad, su evolución tecnológica ha sido constante y revolucionaria. Ha logrado aumentar su capacidad de transmisión e incluir nuevos servicios como la videoconferencia, posibilidad de grabar imágenes, sonidos, textos, vídeos y descarga de archivos audiovisuales.

En los últimos años, las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) han evolucionado de manera arrolladora. La omnipresencia de las TIC en nuestras vidas es una de las características de la sociedad actual que se ha convertido en una herramienta habitual de comunicación, especialmente entre los más jóvenes quienes no quieren renunciar a su uso, principalmente lúdico y asociado a la diversión. En la actualidad, forman parte de sus vidas, representan modernos instrumentos de socialización y se han convertido en una herramienta habitual de comunicación (Castro, 2016).

Es notoria la creciente disponibilidad de teléfonos móviles e Internet en el sector de la población juvenil así como en niños de todas las clases sociales y edades, la edad en el inicio de uso es cada vez más temprana. El manejo de estas nuevas tecnologías constituye para nuestros jóvenes modernos instrumentos de socialización en el que también hay lugar para las amenazas y conductas violentas, generándose así una nueva forma de agresión, el maltrato digital. Un problema social con riesgos impredecibles que está exigiendo un acercamiento teórico y un diseño de intervenciones más eficaces (Castro y Rodríguez, 2016).

Ya en 1982, en la Declaración sobre Educación de los Medios realizada por la UNESCO, se alertaba del poder de los medios de comunicación como un elemento decisivo de la cultura contemporánea. A su vez, se resaltaba la necesidad de preparar a los jóvenes para vivir en un mundo dominado por imágenes, palabras y sonidos. La responsabilidad de este proceso de aprendizaje debía recaer en los jóvenes pero también en las familias, la escuela y la sociedad en general.

Los adultos dedican gran parte de su ocio a Internet, y los niños y adolescentes «pasan más tiempo en los medios que en ninguna otra cosa, excepto dormir» (Organización Mundial de la Salud, 2012: 16). El alto nivel de conexión, su fácil acceso y la ausencia de supervisión parental, le convierte en un medio de riesgo para los menores, facilita el maltrato y explotación infantil y ofrece a los ciberagresores el acceso instantáneo a un gran conjunto de víctimas potenciales.

En el año 2010, El Defensor del Pueblo y UNICEF resaltaban la importancia de un control externo para regular su uso ya que los adolescentes aún no disponían de suficiente autocontrol en la utilización de las TIC. A su vez, se formulaba una serie de recomendaciones a fin de contribuir a una mejor y eficaz protección de la juventud e infancia frente a los contenidos televisivos y el acceso y uso de los servicios que facilitaba Internet. Responsabilidad en la que deberían participar los poderes públicos, cadenas de televisión, servidores, «sitios» web y, sin lugar a dudas, las familias de los adolescentes que son los responsables directos de los menores y de su educación.

2. Análisis disponibilidad de las TIC en la población escolar española

El uso de las tecnologías y servicios móviles continúan siendo impulsor de nuevas formas de relación, de socialización y, lamentablemente, de agresiones violentas. En el año 2015, el Instituto Nacional de Estadística (INE) realizó una encuesta sobre «Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares».

En España, y sobre un muestra de población infantil de 2 749 828 menores (1 414 123 niños y 1 335 705 niñas) de edades comprendidas entre los 10 y 15 años, la investigación realizada por el INE (2015) arrojaron los siguientes resultados:

- Un 95,1 % de menores hacen uso del *ordenador*.
- El 93,6 % de la población infantil utiliza *Internet*. Las Comunidades de Madrid, Cataluña e Islas Baleares son las regiones en el que mayor porcentaje de menores lo utilizan.

Respecto a la disponibilidad de *teléfono móvil*, aunque ya comienza de manera significativa a partir de los 10 años, es a los 15 años cuando alcanza el 90,9 % de la población. Son las Comunidades de Madrid, Islas Baleares y País Vasco en el que mayor porcentaje de menores hacen uso del móvil.

Centrándonos en la población de menores de 12 a 14 años de edad, etapa de la adolescencia en el que con mayor frecuencia se lleva a cabo el maltrato digital a través del teléfono móvil o Internet (Álvarez-García *et al.*, 2011; Buelga y Pons, 2012; Save The Children, 2016; Castro y Rodríguez, 2016; Castro, 2016), los principales resultados sobre el uso y disponibilidad de tecnologías por este segmento poblacional están recogidos en la Tabla I.

Tabla I. Porcentaje de menores españoles usuarios de las TIC por edad

EDAD	USO ORDENADOR	USO INTERNET	DISPONIBILIDAD MÓVIL
12 años	96,6%	92%	69,5%
13 años	96,1%	96,2%	78,4%
14 años	96,5%	95,8%	90,4%

Fuente: Elaboración propia basada en la encuesta realizada por el INE (2015) sobre el «Equipamiento y Uso de la Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares».

Se puede concluir que la media en el uso del *ordenador* es prácticamente universal en este grupo de menores, un 96,4%. Asimismo sucede sobre la utilización de *Internet*, se mantienen una proporción muy elevada representado por un 94,66 % de menores. No existen grandes diferencias de uso de ordenador y de Internet (INE, 2015).

Respecto a la disponibilidad de *teléfono móvil* alcanza un porcentaje medio del 79,43 %, se incrementa significativamente a partir de los 14 años (90,4%).

Los resultados obtenidos en el informe manifiestan que el uso de las TIC y de Internet por menores, ordenador y teléfono móvil es muy elevado. Nos confirman que la utilización por el grupo de menores de edades comprendidas entre los 12 y 14 años de edad, es numerosa y significativa.

3. Utilización de las TIC en España

Es evidente la alta disposición y utilización de las TIC por la población infantil española pero ¿qué usos hacen los menores de las nuevas tecnologías?

En marzo del año 2009, el Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación (INTECO) presentó el «Estudio sobre hábitos seguro en el uso de las TIC por niños y adolescente y e-confianza de sus padres» con el objetivo de establecer un diagnóstico de la situación general en España.

La muestra, de carácter aleatorio entre distintas provincias españolas y en el que más del 10% de la población debiera estar compuesta por menores de entre 10 y 16 años, estuvo constituida por un total de 625 familias con hijos en el rango de edad determinado. A través de esta encuesta dirigida exclusivamente a los menores sobre sus hábitos y usos que hacen de las nuevas tecnologías, los resultados arrojaron las siguientes conclusiones:

- Redes sociales, correo electrónico, descarga de música y películas así como la búsqueda de información para los estudios, son los servicios más utilizados de Internet.
- El teléfono móvil lo utilizan principalmente para enviar mensajes y realizar o recibir llamadas de voz.

Con el fin de conocer la utilización de la nueva generación de dispositivos móviles que ofrecen una funcionalidad similar a un teléfono y un miniordenador, INTECO y Orange (2011) elaboraron un «Estudio sobre seguridad y privacidad en el uso de los servicios móviles por los menores españoles».

En esta investigación participaron 400 menores de entre 10 y 16 años procedentes de manera aleatoria de diferentes municipios de España. Los resultados principales indicaron que la población infantil utiliza los *smartphones* principalmente para realizar llamadas (91,3%); enviar SMS (90,8%); efectuar llamadas perdidas (85,8%); hacer fotografías (82,3%); oír música (77,3%) y jugar (65%).

En cuanto a la conectividad a Internet que permiten los teléfonos inteligentes, un 54,3% de lo utilizan para acceder a redes sociales; el 40,3% para consultar su correo electrónico; el 37,5% navega por la Red y el 33,8% realiza búsquedas en Internet como apoyo escolar (ver Tabla II).

Tabla II. Usos del *smartphones* por los menores españoles

USO	%
Realizar llamadas	91,3%
Enviar mensajes	90,8%
Efectuar llamadas perdidas	85,8%
Hacer fotografías	82,3%
Escuchar música como mp3	77,3%
Juegos	65,0%
Hacer vídeos	56,5%
Acceso a redes sociales	54,3%
Chat/Mensajería instantánea	48,3%

USO	%
Enviar fotografías a otras personas	48,0%
Consulta correo electrónico	40,3%
Visita páginas web y búsqueda de información	37,5%
Navegar y buscar información para clase	33,8%
Descargar polítonos o fondos de pantalla	27,5%
Enviar vídeos a otras personas	27,3%
Ver vídeos en Internet	26,3%
Descargar música de Internet	26,0%
Publicar fotografías en Internet	22,3%

Fuente: elaboración propia basado en el estudio estudio sobre hábitos seguros en el uso de *smartphones* por los niños y adolescentes españoles. INTECO y Orange, 2011.

4. Principales lugares en el que los adolescentes españoles se conectan a Internet

La disponibilidad y uso de las TIC por la población infantil es transcendental para entender y delimitar la utilización de ellas, pero también lo es determinar desde qué lugares acceden con mayor frecuencia al mundo virtual por el importante factor de riesgo que representa para nuestros adolescentes.

En el año 2015, el INE realizó una investigación sobre el «Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares» a fin de mostrar los principales lugares físicos en el que los adolescentes se conectan a Internet (INE, 2015).

El estudio refleja que un 92,5% de los menores acceden principalmente a Internet desde sus viviendas. Un 70,9% lo realizan desde sus centros de estudios mientras que el 38,1% acceden desde domicilios familiares o de amistades. Pese a que el acceso desde la institución escolar representa un porcentaje relevante, los resultados muestran una prevalencia de conexión más significativa en el hogar familiar por lo que quizás sería este entorno el que mayormente debería ser vigilado y supervisado por un adulto.

En la actualidad, y con la variedad de mecanismos tecnológicos, acceder a Internet se puede realizar desde otros dispositivos. Ya no es imprescindible disponer de un ordenador personal sino que ahora la conexión se puede realizar desde tabletas o teléfonos móviles, entre otros, lo que hace que los riesgos salgan a espacios ajenos al hogar familiar y la escuela (Castro, 2017).

Esta multiplicidad de dispositivos permiten conectarse y navegar por Internet con más frecuencia, desde cualquier lugar en casa, cualquier día de la semana, durante todo el tiempo, solos y sin la supervisión o vigilancia de un adulto, conjunto de factores que albergan una mayor probabilidad que un adolescente pueda sufrir o dar continuidad a un episodio de acoso así como también la de ejercer el maltrato virtual.

5. Utilización de las TIC en Europa

Analizado el uso y acceso a las TIC por los adolescentes en España, parece necesario conocer la utilización que a nivel internacional hacen la población juvenil con el fin de comprobar y comparar si están expuestos a los mismos riesgos.

En el año 2014, el proyecto *Net Children Co Mobile* cofinanciado por la Comunidad Europea, realizó un estudio a 3 500 menores de entre 9 y 16 años con el fin de conocer las formas de acceso y uso de Internet a través de las nuevas tecnologías.

Según los datos del informe, acceder a las redes sociales (78%), oír música (75%), ver vídeos (69%), mensajería instantánea (65%), apoyo trabajo escolar (42%), descarga de música y películas (33%), publicar fotos, vídeos o música con otras personas (28%) y visitar una sala de chat (25%) son las principales prácticas que realizan a través de los nuevos dispositivos (Mascheroni & Cuman, 2014). (Consultar Tabla III).

Tabla III. Usos del smartphones por los menores en Europa

USO	%
Acceso a redes sociales	78%
Escuchar música	75%
Ver vídeos en Internet	69%
Chat/Mensajería instantánea	65%
Apoyo trabajo escolar	42%
Descarga música y película de Internet	33%
Publicar y compartir fotografías, vídeos y música en Internet	28%
Visitar salas de chat	25%

Fuente: Elaboración propia basada en el estudio *Net Children Co Mobile* (2014) sobre el acceso y uso de Internet a través de las nuevas tecnologías por menores europeos..

Los resultados destacan el alto grado de conexión a redes sociales así como el uso de la mensajería instantánea, ambas aplicaciones permiten la comunicación intermitente en grupo.

6. Modalidades de maltrato digital

A través de las TIC, los adolescentes encuentran un mundo virtual fascinante para conseguir información pero también un mundo virtual, violento y peligroso. La violencia que puede ejercerse sobre los jóvenes a través del uso de las TIC ampara diferentes tipologías (Smith *et al.*, 2008; Spears *et al.*, 2009; Grigg, 2010; Molina del Peral y Vecina, 2015; Castro, 2016):

- *Grooming*. Fenómeno en el que interviene un adulto a fin de establecer un vínculo afectivo con la víctima y generar una respuesta sexual a sus requerimientos: desnudos, tocamientos, envío de fotos o vídeos del menor realizando actos sexuales.
- *Sexting*. Envío de fotos o vídeos privados con contenidos pornográficos o eróticos a través de las nuevas tecnologías. Diferentes son las causas que lo motivan como son: quebrantar la intimidad de la persona con objeto de ridiculizar a la víctima mediante burlas y vejaciones así como el chantaje económico e inclusive, mantener relaciones sexuales.
- *Happy slapping*. Búsqueda de una víctima, conocida o no, por un grupo de adolescentes para asestar una paliza física a fin de grabarla o fotografiar en dispositivos móviles y difundirlo en las redes sociales o distribuirlo entre sus contactos.
- Ciberacoso, *cyberbullying*. Ejercicio de maltrato psicológico entre iguales a través del uso de las nuevas tecnologías: Internet, ordenadores, juegos online, teléfonos móviles. Fenómeno en aumento que conlleva intencionalidad de hacer daño gratuito (aterrorizar, aislar, amenazar, insultar, difamar, etc.). Facilita el anonimato del agresor y puede ocurrir lejos de la vista de padres y profesores, lo que limita el control y el apoyo de un adulto.

La modalidad más frecuente que utiliza los adolescentes en el maltrato digital es el ciberacoso. Las formas de ejercerlo son, entre otros (Buelga *et al.*, 2010; Garaigordobil, 2011; García, 2013; Molina del Peral y Vecina, 2015; Save The Children, 2016):

- «Colgar» fotos reales o manipuladas de la víctima en las redes sociales a fin de ridiculizarla en su entorno relacional.
- Recibir insultos electrónicos de dos o varias personas a través de las TIC.
- Crear un perfil falso de la víctima en redes sociales o foros donde se relaten determinados sucesos personales.
- Hostigarle durante un periodo largo tiempo con cientos o miles de mensajes de texto al teléfono móvil, foros, correo electrónico o salas de chat.
- Darle de alta con su foto en una página web de votaciones para ocupar el primer lugar en recibir puntos negativos.
- Enviar mensajes intimidatorios por correo electrónico o SMS.
- Acosar y hostigar a la víctima por los espacios de Internet que habitualmente se relaciona.
- No dejar participar a la víctima en una red social específica o en grupos de Whatsapp.
- Difundir rumores ofensivos y falsos sobre un comportamiento reprochable de la víctima para que otros, sin cuestionar su veracidad, ejerzan su rechazo y acoso.
- Suplantar la identidad de la víctima para realizar comentarios ofensivos en foros, chats o blogs que provoque una respuesta agresiva de los demás.
- Apoderarse y cambiar la clave de su correo electrónico para leer sus mensajes, imposibilitar el acceso a la cuenta y enviar mensajes negativos, agresivos o crueles a otras personas como si los hubiera enviado la víctima.
- Dar de alta la dirección de su e-mail en determinados sitios para que sea víctima de spam, permita contactos con desconocidos, etc.

Respecto a los medios más frecuentes que utilizan los adolescentes para enviar y recibir mensajes insultantes o amenazantes como forma de ejercer la violencia de género son: WhatsApp, Tuenti y llamadas al móvil (Ministerio Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, 2013).

7. Efectos en una víctima de ciberacoso

Por desgracia, los efectos que causan en las víctimas de *cyberbullying* y aunque no haya agresiones físicas, el daño psicológico en las víctimas es devastador. Las principales consecuencias derivan en miedo, ansiedad, indefensión, estrés, nerviosismo, trastornos de sueño, dificultad de concentración escolar, frustración, baja autoestima, depresión, irritabilidad, falta de confianza, ira, somatizaciones y como consecuencia más grave, el suicidio (Kowalski & Limber, 2013; Alavi *et al.*, 2015).

La ideación suicida, que comprenden desde la idea esporádica de que la vida no merece la pena hasta pensamientos autodestructivos, se incrementa cuando concurren más factores individuales y ambientales como son la depresión, victimización escolar, funcionamiento familiar, integración y violencia familiar,

entre otros (Rodríguez y Oduber, 2015). Pensamiento negativo y autodestructivo que los jóvenes, víctimas del ciberacoso, contemplan como medida radical y resolutiva ante la situación que vive.

En octubre del año 2012, el Instituto Nacional de Tecnología de la Comunicación (INTECO), editó un guía de actuación contra el ciberacoso orientada a padres y profesores. Dentro de los temas que desarrolla, y a fin de detectar precozmente un episodio de ciberacoso dentro del ámbito familiar y escolar, indica algunos cambios de conducta que pueden manifestarse en una víctima de *cyberbullying*:

- *Cambios en sus hábitos*: uso móvil o Internet; asistencia escolar; ausencia en actividades hasta ese momento preferidas; alteración tiempo de estudio, rendimiento escolar y ocio; regularidad comidas (cantidad y manera); relacional con los adultos y con sus grupos de iguales o de referencia; estado de humor; concentración y atención.
- *Cambios en el estado de ánimo*: humor, tristeza, apatía, indiferencia, agresividad inusual, tensión, silencios y reservas en la comunicación.
- *Cambios en su red social*: indefensión ante bromas u observaciones públicas aparentemente inofensivas; intercambios extraños y ausencia de amistades y relaciones sociales; miedo y resistencia a salir de casa.
- *Cambios físicos o en sus pertenencias*: hombros encorvados; cabeza gacha; falta de contacto visual; lesiones físicas frecuentes; episodios agresivos pasajeros: miedo a recreos; ocupación de rincones, paredes y espacios protegidos y controlables visualmente; pérdidas o desperfectos en pertenencias materiales; rechazo a la presencia pública; ocultación cuando se comunica por móvil o Internet.
- *Cambios somáticos*: aumento/pérdida peso rápido; inapetencia; bulimia; mareos; diarreas; dolor de cabeza o estómago que impiden realizar actividades normales como asistir al colegio.

8. El maltrato digital en la institución escolar

La violencia es cada vez más manifiesta en los centros educativos, si bien los conflictos forman parte de la condición humana, esto no implica que tenga que haber episodios de intimidación. El acoso no es inevitable, no resuelve conflictos y sólo produce más violencia (Hernández y Jaramillo, 2008; Castro, 2016; Castro y Rodríguez, 2017).

La escuela, es un espacio social y de relación en el que, además de los contenidos académicos, se proporciona al alumnado una experiencia de relación que tiene gran trascendencia en los demás espacios sociales. La convivencia escolar es el gran reto, es el escenario social en el que se dan continuas interacciones y en el que el estudiante permanece gran parte de su tiempo (García y López, 2011; Castro, y Pérez, 2017), pero también es uno de los ámbitos donde se originan conflictos y se pueden reproducir episodios de violencia.

Existe una multiplicidad de situaciones en el que los adolescentes participan, directa o indirectamente, y que repercuten en las manifestaciones violentas en el centro educativo. Así, los cambios legislativos en el sistema educativo, la emergencia de nuevas tecnologías, la desmotivación escolar, crisis de modelos familiares o la violencia, entre otros factores, influyen en el desarrollo de valores para la vida y para la convivencia en un gran número de menores y jóvenes escolarizados. No es un problema reduccionista a la escuela, pues los otros entornos del menor, anteriormente citados, también influyen en estos procesos violentos escolares (Morales y Trianes, 2012).

En el momento que se produce una situación escolar de *bullying* o *cyberbullying*, la función del profesorado es determinante para enfrentar estos episodios de violencia, sin embargo, la percepción e intervención que los profesores tienen entre estas dos formas de violencia son distintas.

Así, en un proceso de acoso escolar, donde la violencia verbal (insultos, motes y burlas, principalmente) y las agresiones físicas representan las situaciones más comunes en este tipo de violencia, los profesores manifiestan que son los casos que con mayor frecuencia detectan (Boumadan y Vega, 2013; Save The Children, 2013; Mora y Ponce, 2015; Duque y Teixido, 2016). Episodio violento en el que, generalmente, la agresión física se origina como producto de una previa agresión verbal.

Cuando se produce un caso de ciberacoso en la escuela, el profesorado se siente especialmente afectado ante un episodio de violencia en su centro educativo, sienten estar poco preparados para enfrentarlo, les produce insatisfacción en su trabajo, repercute en la sensación de bienestar en su ámbito laboral y afecta a su salud mental cuestionándose de forma continua su actuación frente a la conducta de maltrato entre estudiantes (Morales *et al.*, 2014; *United Nations*, 2016).

En la percepción de algunos docentes en cuanto a esta forma de maltrato, a diferencia de otras formas de violencia y según el estudio realizado por Save The Children en el año 2013, los profesores consideran que el *cyberbullying* es un problema ajeno al centro, es competencia de la familia y no de la institución escolar, y sólo en casos extremos considerarían comunicarlo a la Policía.

Independientemente de que se manifieste una u otra tipología de violencia, el afrontar situaciones de conflicto escolar requiere una intervención especial ligada a un conjunto específico de capacitaciones, conocimientos, destrezas y herramientas que posibiliten mediar en los diversos contextos y entornos más cercanos al menor en el que el conflicto se presenta.

La labor de los tutores es crucial en la prevención de la violencia porque, además de la labor principal de impartir formación, son los que mejor conocen la organización del grupo, las relaciones de poder, la afectividad, los valores, el rendimiento escolar y los problemas específicos de los alumnos (Castro y Pérez, 2017).

La escuela representa un importante recurso para influir en los comportamientos violentos o disruptivos de los adolescentes y en ser generadores de pautas de buena convivencia (Wells, 1999; Barrigüete, 2009; Tejedor-Calvo y Pulido-Rodríguez, 2012; Gairín *et al.*, 2012; Bartrina, 2014; Poch *et al.*, 2015). Sin embargo, tanto el centro escolar como personal docente, en la mayoría de las ocasiones no detecta una situación de violencia digital entre iguales sino es comunicado por otros profesores o por los padres del estudiante victimizado. Los alumnos silencian el problema, no lo comunican, «se ponen en plan hermético», domina la «ley del silencio» por miedo a ser marginados y llamarles «chivatos», actitudes que hacen que se agrave la situación y sea más difícil intervenir (Garaigordobil, 2011; Save The Children, 2016; Castro, 2017).

Este conjunto de situaciones limita la intervención de la comunidad educativa y, a su vez, repercuten en el adolescente produciéndole sentimientos de decepción, angustia y desesperanza. Sentimientos de desilusión y desconfianza que potencian su soledad y aislamiento ante el problema que está sufriendo y viviendo (Povedano *et al.*, 2015; Alavi *et al.*, 2015).

9. Conclusiones

Desde la década de los años 80 y 90, las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) han evolucionado de manera arrolladora. Su omnipresencia en nuestras vidas representa modernos instrumentos de socialización y se han convertido en una herramienta habitual de comunicación. Revolucionarias tecnologías que también despertaron en nuestros jóvenes el deseo de disponer y disfrutar de los recursos que brindan, para ellos constituyen modernos instrumentos de socialización y se han convertido en una herramienta habitual de comunicación por los recursos y servicios de diversión que brindan (Castro, 2017).

Cada vez es más notoria la creciente disponibilidad de teléfonos móviles e Internet en el sector de la población juvenil, así como en niños de todas las clases sociales y edades, la edad de inicio es cada vez más temprana. Como así indica el estudio realizado por el INE en el año 2015 sobre la disponibilidad y utilización de las TIC en la población escolar española de entre los 10 y los 15 años de edad, los resultados obtenidos en el informe manifiestan que el uso de estas tecnologías por nuestros menores es muy elevado: un 96,4% utiliza un ordenador, el 94,66% accede a Internet y la disponibilidad de teléfono móvil alcanza un porcentaje medio del 79,43%, cantidad que se incrementa significativamente a partir de los 14 años (90,4%).

En cuanto al uso que hacen este segmento poblacional de las nuevas tecnologías, si bien los ordenadores e Internet lo utilizan, principalmente, para acceder a las redes sociales, correo electrónico, descarga de música y películas así como la búsqueda de información para los estudios, el teléfono móvil lo usan principalmente para enviar mensajes y realizar o recibir llamadas de voz (Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación (INTECO) y France Telecom España (Orange), 2011). Los resultados arrojados de este informe, son similares a los obtenidos en el contexto europeo según la investigación realizada por *Net Children Go Mobile* en el año 2014. Asimismo, ambos informes destacan el alto grado de conexión a redes sociales así como el uso de la mensajería gratuita instantánea, aplicaciones que permiten la comunicación intermitente en grupo (Mascheroni & Cuman, 2014).

Las nuevas tecnologías constituye para nuestros jóvenes modernos instrumentos de socialización y, en menor medida, una herramienta de aprendizaje en su formación educativa, pero también suponen una amenaza porque pueden dar lugar a amenazas y conductas violentas. Estas nuevas formas de conductas violentas, que invaden sin consentimiento y de forma repetida la intimidad de la víctima, producen un daño psicológico devastador en el menor agredido y cuya consecuencia más grave puede derivar en la ideación suicida (Hinduja & Patchin, 2010; *United Nations*, 2016).

La variedad de mecanismos tecnológicos, en el que ya no es imprescindible disponer de un ordenador personal para acceder a Internet sino que ahora la conexión se puede realizar desde tabletas o teléfonos móviles, entre otros, permiten conectarse y navegar con más frecuencia, desde cualquier lugar en casa, cualquier día de la semana, durante todo el tiempo, solos y sin la supervisión o vigilancia de un adulto. Este conjunto de factores albergan una mayor probabilidad que un adolescente pueda sufrir o dar continuidad a un episodio de acoso, así como también la de ejercer el maltrato virtual.

El hecho de estar conectado a Internet en soledad, desde la propia habitación, expone especialmente a los adolescentes de menor edad a peligros psíquicos e incluso físicos. Asimismo, pocos usuarios adolescentes tienen instalados filtros o sistemas de control parental, tanto en tiempo de navegación como en los contenidos a los que acceden ya que muchas veces los padres se sienten limitados en la educación y

control de los sitios de acceso, a menudo tienen el convencimiento que sus hijos son más expertos que ellos (Ochaíta *et al.*, 2011; *United Nations*, 2016; Castro, 2016; 2017).

La institución escolar no es ajena a estas desajustadas conductas en los adolescentes. La convivencia escolar es el gran reto, es el escenario social en el que se dan continuas interacciones y en el que el estudiante permanece gran parte de su tiempo (García y López, 2011). Si bien los conflictos forman parte de la condición humana, esto no implica que tenga que haber episodios de intimidación. El acoso no es inevitable, no resuelve conflictos y sólo produce más violencia (Hernández y Jaramillo, 2008).

Cuando se produce un caso de ciberacoso en la escuela, el profesorado se siente especialmente afectado ante un episodio de violencia en su centro educativo, sienten estar poco preparados para enfrentarlo, les produce insatisfacción en su trabajo, repercute en la sensación de bienestar en su ámbito laboral y afecta a su salud mental cuestionándose de forma continua su actuación frente a la conducta de maltrato entre estudiantes (Morales *et al.*, 2014; *United Nations*, 2016).

Este problema social, con riesgos impredecibles en el que, exigen un acercamiento teórico sobre cómo afecta esta situación a toda la comunidad educativa —estudiantes, profesores y familias— así como conocer los recursos educativos que disponen para enfrentar un episodio de ciberacoso entre iguales. No es un problema reduccionista a la escuela, pues los otros entornos del menor también influyen en estos procesos violentos escolares (Morales y Trianes, 2012).

Erradicar la violencia requiere de un enfoque multidisciplinar así como disponer de estrategias integrales que permitan abordar todas las formas y fases que se dan en una situación de maltrato escolar. No se trata de elaborar múltiples y diferentes programas de solución mágica y rápida, como tampoco reorganizar el centro ni reducir solo los comportamientos problemáticos sino proporcionar respuestas efectivas a las instituciones educativas. A través de la información de programas de detección/prevenición y de actividades escolares concretas, se brindará la oportunidad de mejorar los estilos y estrategias de afrontamiento con el objetivo de prevenir posibles alteraciones de tipo emocional ligadas a los cambios sociales, físicos y psicológicos que caracterizan a este grupo de edad (Castro, 2017; Fernández y Ponce de León, 2011).

Referencias bibliográficas

- Alavi, Nazanin; Roberts, Nasreen; Sutton, Chloe; Axas, Nicholas y Repetti, Leanne (2015): “Bullying Victimization (Being Bullied) Among Adolescents Referred for Urgent Psychiatric Consultation: Prevalence and Association With Suicidality”. *The Canadian Journal of Psychiatry*, 60, 427–431 DOI: <http://dx.doi.org/10.1177/070674371506001003>.
- Álvarez-García, David; Núñez, José Carlos; Álvarez, Luis; Dobarro, Alejandra; Rodríguez, Celestino y González-Castro, Paloma (2011): “Violencia a través de las tecnologías de la información y la comunicación en estudiantes de secundaria”. *Anales de Psicología*, 27, 221-231.
- Barrigüete, Luis Miguel (2009): “El profesorado ante la violencia y los conflictos escolares”. *Educatio siglo XXI*, 27, 207-232.
- Bartrina, María José (2014): “Conductas de ciberacoso en niños y adolescentes. Hay una salida con la educación y la conciencia social”. *Educar*, 2, 383-400 DOI: <http://dx.doi.org/10.5565/rev/educar.672>.

- Boumadan Hamed, M. y Vega Galiano, A. (2013). “La gestión del centro educativo ante situaciones de acoso escolar: estudio de caso de un centro de Educación Secundaria de Melilla”. *ReiDoCrea*, 2, 226-232.
- Buelga, Sofía; Cava, María Jesús y Musitu, Gonzalo (2010): “Cyberbullying: victimización entre adolescentes a través del teléfono móvil y de Internet”. *Psicothema*, 4, 784-789.
- Buelga, Sofía y Pons, Javier (2012): “Agresiones entre adolescentes a través del teléfono móvil y de Internet”. *Psychosocial Intervention*, 21, 91-101 DOI: <https://doi.org/10.5093/in2012v21n1a2>.
- Castro, Concepción (2016): “El fenómeno de la violencia entre iguales en España. Roles, género, edad, actitudes y estrategias de intervención”. *Revista Catedra Paralela*, 13, 127-154.
- Castro, Concepción y Rodríguez, Esther (2016). “Intervención social con adolescentes: Necesidades y recursos”. *Revista Trabajo Social Hoy*, 77, 7-23. DOI: <https://doi.org/10.12960/TSH.2016.0001>.
- Castro, Concepción y Pérez, Jesús (2017): “El Trabajo Social en el entorno educativo español”. *Barataria Revista Castellano Manchega de Ciencias Sociales*, 22, 215-226. DOI: <https://doi.org/10.20932/barataria.v0i22.309>.
- Duque, Elena y Teixido, Joan (2016): “Bullying y Género. Prevención desde la Organización Escolar”. *Multidisciplinary Journal of Educational Research*, 6, 176-204 DOI: <http://dx.doi.org/10.17583/remie.2016.2108>.
- El Defensor del Pueblo (2010). *Programación y contenidos de la televisión e Internet: la opinión de los menores sobre la protección de sus derechos*. Madrid: Closas-Orcoyen S.L.
- Fernández, Tomás y Ponce de León, Laura (2011). *Trabajo Social con familias*. Madrid: Ediciones Académicas, S.A.
- Gairín, Joaquín; Armengol, Carmen y Silva, Blanca Patricia (2012). “El ‘bullying’ escolar. Consideraciones organizativas y estrategias para la intervención”. *Educación XXI*, 16, 17-38. DOI: <https://doi.org/10.5944/educxx1.16.1.715>.
- Garaigordobil, Maite (2011): “Bullying y Cyberbullying: Conceptualización, prevalencia y evaluación”. *FOCAD*, 2, 1-22.
- Garaigordobil, Maite (2011): “Prevalencia y consecuencias del cyberbullying: una revisión”. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 11, 233-254.
- García, Cristina (2013). *Acoso y ciberacoso en escolares de primaria: factores de personalidad y de contexto entre iguales*. Tesis Doctoral, Facultad de Ciencias de la Educación. Departamento de Psicología. Córdoba: Universidad de Córdoba.
- García, Laura y López, Ramón (2011): “Convivir en la escuela. Una propuesta para su aprendizaje por competencias”. *Revista de Educación*, 356, 531-555 DOI: <http://dx.doi.org/10.4438/1988-592X-RE-2011-356-050>.
- Grigg, Dorothy (2010): “Cyber-Aggression: Definition and Concept of Cyberbullying”. *Australian Journal of Guidance and Counselling*, 20, 143-156 DOI: <https://doi.org/10.1375/ajgc.20.2.143>.

- Hernández, Graciela y Jaramillo, Concepción (2008). *Tratar los conflictos en la escuela sin violencia*. Madrid: Instituto de la Mujer.
- Hinduja, Sameer y Patchin, Justin W. (2008). "Cyberbullying: An Exploratory Analysis of Factors Related to Offending and Victimization". *Deviant Behavior*, 29, 129-156 DOI: <https://doi.org/10.1080/01639625.2018.1493369>.
- Instituto Nacional de Estadística (INE). (25 de septiembre de 2018). *Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de información y comunicación en los hogares*. Año 2015. Obtenido de <http://www.ine.es/dynt3/inebase/es/index.htm?padre=2245>.
- Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación (INTECO). (25 de septiembre de 2018). *Guía S.O.S. contra el Cyberbullying. Educadores*. Obtenido de <http://todofp.es/dam/jcr:6d300be2-e997-4212-ab85-470d3f95cd5b/sosciberbullyingeducadoresinteco-pdf.pdf>.
- Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación (INTECO). (25 de septiembre de 2018). *Guía S.O.S. contra el Cyberbullying. Padres*. Obtenido de http://orientapadres.com/downloads/sos_ciberbullying_padres.pdf.
- Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación (INTECO) y France Telecom España (Orange). (2011). *Estudio sobre hábitos seguros en el uso de smartphones por los niños y adolescentes españoles 2011*. Madrid: Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación (INTECO): France Telecom España (Orange).
- Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación (INTECO). *Observatorio de la seguridad de la información*. (2009). *Estudio sobre hábitos seguro en el uso de las TIC por niños y adolescente y e-confianza de sus padres*. Madrid: Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación (INTECO).
- Kowalski, Robin M. y Limber, Susan P. (2013): "Psychological, Physical, and Academic Correlates of Cyberbullying and Traditional Bullying". *Journal of Adolescent Health*, 53, 13-20 DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jadohealth.2012.09.018>.
- Mascheroni, Giovanna y Cuman, Andrea (2014). *Net Children Co Mobile: Final report*. Milano: Educatt: Deliverables D6.4 & D5.2.
- Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. (2013). *II Plan Estratégico Nacional de Infancia y Adolescencia 2013-2016 (II PENIA)*. España: Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.
- Molina del Peral, José Antonio y Vecina, Pilar (2015). *Bullying, cyberbullying y sexting*. Madrid: Ediciones Pirámide (Grupo Anaya S.A.).
- Mora, Inmaculada H y Ponce, Roberto S. (2015): "La percepción del profesorado de Educación Secundaria ante la conflictividad escolar". *EDETANIA*, 48, 41-60.
- Morales, Francisco Manuel y Trianes, María Victoria (2012): "Análisis de valores y actitudes en temas morales en estudiantes de Educación Secundaria". *Psicología Educativa*, 18, 65-77, DOI: <http://dx.doi.org/10.5093/ed2012a4>.
- Morales, Macarena; López, Verónica; Bilbao, María Ángeles; Villalobos, Boris; Oyarzún, Denise; Olavarría, Dayana; Ortiz, Sebastián; Carrasco, Claudia y Ascorra, Paula (2014): "El papel mediador de la capacitación docente en el manejo de la violencia escolar sobre el bienestar social de profesores". *Terapia Psicológica*, 3, 217-226. DOI: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-48082014000300004>.

- Net Children Go Mobile. (30 de marzo de 2017). *Investigates access and use, risks and opportunities of mobile internet in the European context, 2014*. Obtenido de <http://netchildrengomobile.eu/>.
- Ochaíta, Esperanza; Espinosa, María Ángeles y Gutiérrez, Héctor (2011): “Las necesidades adolescentes y las nuevas tecnologías de la información y la comunicación”. *Revista de Estudios de Juventud*, 92, 87-110.
- Organización Mundial de la Salud. (2012). *Protección y seguridad en internet: retos y avances en los Estados Miembros: basado en los resultados de la segunda encuesta mundial sobre ciberseguridad*. Organización Mundial de la Salud.
- Viñas, Ferran; González, Mónica; García, Yolanda; Cerrato Malo, Sara y Casas, Ferran (2015): “Los estilos y estrategias de afrontamiento y su relación con el bienestar personal en una muestra de adolescentes”. *Anales de Psicología*, 1, 226-233. DOI: <https://doi.org/10.6018/analesps.31.1.163681>.
- Povedano, Amapola; Cava, María Jesús; Monreal, María del Carmen; Varela, Rosa y Musitu, Gonzalo (2015): “Victimización, soledad, violencia manifiesta y relacional en la escuela desde una perspectiva de género”. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 1, 44-51. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ijchp.2014.09.001>.
- Rodríguez, Juan Antonio y Oduber, Jesús Ángel (2015): “Ideación suicida y grupo de iguales: análisis en una muestra de adolescentes venezolanos”. *Universitas Psychologica*, 14, 1129-1140. DOI: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy14-3.isgi>.
- Save The Children. (2013). *Acoso escolar y ciberacoso: propuestas para la acción*. España: Save The Children.
- Save The Children. (2016). *Yo a eso no juego. Estudio Bullying y Cyberbullying en la infancia*. España: Save The Children.
- Smith, Peter K.; Mahdavi, Jess; Carvalho, Manuel; Fisher, Sonja; Russell, Shanette y Tippett, Neil (2008): “Cyberbullying: Its Nature and Impact in Secondary School Pupils”. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 49, 376-385. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1469-7610.2007.01846.x>.
- Spears, Barbara; Slee, Phillip; Owens, Larry y Johnson, Bruce (2009): “Behind the Scenes and Screens. Insight into the Human Dimension of Covert and Cyberbullying”. *Zeitschrift für Psychologie/Journal of Psychology*, 217, 189-196 DOI: <http://dx.doi.org/10.1027/0044-3409.217.4.189>.
- Tejedor-Calvo, Santiago y Pulido-Rodríguez, Cristina María (2012): “Retos y riesgos del uso de Internet por parte de los menores. ¿Cómo empoderarlos?” *Comunicar: Revista Científica de Comunicación y Educación*, 39, 65-72. DOI: <https://doi.org/10.3916/C39-2012-02-06>.
- UNESCO. (1982). *International Symposium on Education of the Public in the Use of Mass Media: Problems, Trends and Prospects*. Grünwald, Alemania: UNESCO.
- United Nations. (25 de septiembre de 2018). *Office of The Special Representative of The Secretary-General on Violence Against Children. Obtenido de Children Background paper on protecting Children from bullying and cyberbullying*. http://www.de0a18.net/pdf/doc_infancia_risc_informe_mundial_violencia.pdf.
- Wells, Gordon (1999). *Dialogic inquiry: Towards a socio-cultural practice and theory of education*. Cambridge, United Kingdom: Cambridge University Press.

Notas biográficas

Concepción Castro Clemente es Doctora en Educación por la Universidad Pontificia de Comillas (Madrid- España). Graduada y Diplomada en Trabajo Social. Máster Oficial en Investigación sobre familias. Dispone de una amplia experiencia en intervención social con grupos y en el desarrollo de proyectos nacionales y europeos con jóvenes dentro del contexto de la formación no formal. Actualmente es Profesora Tutora del Grado Trabajo Social en Madrid y colaboradora docente en diferentes Másteres en la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED). Entre sus publicaciones, destacan su participación como autora y coautora en numerosos artículos científicos. Colaboradora en obras colectivas en editoriales de prestigio como Pirámide y Alianza Editorial. Ha sido directora de dos proyectos europeos coordinados por el Fondo Social Europeo-INJUVE, y participado en proyectos de Innovación Docente en la UNED. Su área de investigación está vinculada con personas jóvenes. Es presidenta de la Asociación A3TSU, y vocal en la Asociación Internacional de Ciencias Sociales y Trabajo Social (AICTS).

Laura Ponce de León Romero es Doctora en Psicología del Envejecimiento y Diplomada en Trabajo Social. Actualmente es profesora de Trabajo Social y Servicios Sociales en la UNED. Entre sus publicaciones destacan numerosos artículos y libros relacionados con el Trabajo Social con casos, Trabajo Social con familias y atención psicosocial a personas mayores. Sus temas de interés científicos son el estudio del deterioro cognitivo y el envejecimiento activo, habiendo publicado diversos artículos en revistas especializadas. Ha sido galardonada con el Premio IMSERSO Infanta Cristina 2010 a la investigación. Es vocal en la Junta de Gobierno del Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid, Patrona de la Fundación Derecho y Discapacidad, y vocal de la Asociación Internacional de Ciencias Sociales y Trabajo Social.