

**Padres y madres frente al ciberacoso:  
un nuevo desafío.**

Fathers and mothers in front of cyberbullying:

A new challenge.

**Ana Simarro Pernudo - TFM 2018/2019**

**Tutor/es: David García y Roberto Aparici. UNED.**



<b>1. RESUMEN.....</b>	<b>6</b>
<b>2. ABSTRACT.....</b>	<b>7</b>
PALABRAS CLAVE.....	8
KEY WORDS.....	8
<b>3. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>8</b>
3.1 CONTEXTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
3.2. PREGUNTA DE LA INVESTIGACIÓN.....	9
3.3. UNIVERSO.....	10
3.4. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
3.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
<b>4. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>15</b>
4.1. ¿Qué es el acoso escolar?.....	16
4.2. Consecuencias penales del acoso y ciberacoso.....	17
4.3. ¿Por qué padres y madres?.....	20
4.4. Alfabetización digital.....	25
4.5. Acoso.....	28
4.6. Cyberbullying y ciberacoso.....	30
4.7. Identidad Digital.....	34
4.7.1. Principales problemáticas de las redes sociales.....	35
4.8. La Asociación.....	36
4.8.1. Observación etnográfica de Ideorama y su proyecto Ticocio.....	39
4.8.1.1. introducción.....	39
4.8.1.2. Justificación.....	41

4.8.1.3. Fundamentación.....	43
4.8.1.4. Destinatarios.....	44
4.8.1.5. Objetivos.....	50
4.8.1.6. Organización.....	51
4.8.1.7. Plan de comunicación.....	52
4.8.1.8. Recursos.....	55
4.8.1.9. Evaluación de la Asociación.....	58
4.9. Términos que padres, madres y tutores deben conocer.....	60
<b>5. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....</b>	<b>65</b>
<b>6. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>67</b>
6.1. Tipos.....	70
6.2. Legalidad.....	71
6.3. Ante el acoso.....	73
6.4. Cómo detectar el acoso.....	74
6.5. Control parental.....	75
6.6. Medidas de intervención del centro, protocolo de actuación.....	75
<b>7. RESULTADOS.....</b>	<b>81</b>
7.1 Presentación y análisis de los resultados.....	82
7.1.1. Entrevistas.....	83
Contraste con las hipótesis.....	83
Contraste con los objetivos.....	85
Síntesis de los resultados.....	89
Interpretación de la información recogida.....	89

Organización de los datos.....	92
7.1.2 Observación etnográfica.....	93
<b>8. CONCLUSIÓN.....</b>	<b>96</b>
<b>9. REFERENCIAS.....</b>	<b>98</b>
<b>10. ANEXOS.....</b>	<b>100</b>
10.1 Transcripción de las entrevistas.....	100
Entrevista 1. Teresa.....	100
Entrevista 2. Gabriel.....	104
Entrevista 3. Aurora.....	108
Entrevista 4. Juan.....	112
Entrevista 5. Jaime.....	117
10.2. Cuaderno de campo.....	119

## 1. RESUMEN

En este trabajo podremos contemplar los diversos factores que se desarrollan entorno a las redes sociales e instrumentos multimedia, a través de los cuales surge el ciberbullying, así como las consecuencias que conlleva en las familias. Los padres y madres de las generaciones actuales, cuyos hijos e hijas, millenials o nativos digitales, disponen de un dispositivo tecnológico prácticamente desde que nacen, pero, ¿Sabemos si los padres y madres de esta generación saben cómo enseñar, prevenir o solucionar los problemas que estos dispositivos puedan causar? ¿Cuáles son los principales problemas que pueden surgir y cómo podemos intervenir?

La Asociación Ideorama, y su proyecto Ticocio, nos ayudan a resolver estas cuestiones. Comprobamos pues, las hipótesis establecidas, refutando las respuestas de las entrevistas realizadas, para sacar las conclusiones correspondientes. De este modo, podemos comprobar la realidad existente del acoso que tiene lugar mediante las redes, en cualquier momento y en cualquier contexto.

Primero contemplaremos el universo en el que nos situamos, tras esto, las hipótesis planteadas, los objetivos generales y específicos y la justificación metodológica. A continuación se desarrolla el marco teórico en el cual se define el acoso escolar, la importancia de centrarnos en las familias, la alfabetización digital, y el ciberbullying en profundidad, atendiendo a la identidad digital y las redes sociales. Tras esto, se ofrece un estudio desde una observación etnográfica de la Asociación y su proyecto. Por último, se desarrolla el diseño de la investigación y el marco metodológico que contiene las entrevistas realizadas, culminando con las conclusiones y las referencias bibliográficas.

## **2. ABSTRACT**

In this work we could contemplate the various factors that are found in the field of social networks and multimedia instruments, through which cyberbullying arise, as well as the consequences it has on families. Parents of the current generations, which sons and daughters, millennials or digital natives, they have a digital device almost since they are born. What can these devices cause? What are the main problems that can arise and how can we intervene? The Ideorama Association, and its Ticocio project, can help us to resolve these issues. Check, then, the hypotheses established, refuting the answers of the interviews conducted, to draw the corresponding conclusions.

By this way, we can realize the existing reality of harassment that takes place through networks, at any time and in any context.

First we will contemplate the universe in which we situate ourselves, after this, the hypotheses raised, the general objectives and the methodological justification. The theoretical framework is then developed and school harassment is defined, the importance of focusing on families, digital literacy, and in-depth cyberbullying, attention to digital identity and social networks. From here a study is shown from an ethnographic observation of the Association and its project. Finally, we will see the design of the research and the methodological framework that contains the interviews carried out, culminating with the conclusions and bibliographical references.

## **PALABRAS CLAVE**

Acoso escolar, cyberbullying, ciberacoso, padres, madres, familias, tecnologías, asociación, sociedad del conocimiento, sociedad 2.0.

## **KEY WORDS**

Bullying, cyberbullying, cyberbullying, parents, mothers, families, technologies, association, knowledge society, 2.0 society.

## **3. INTRODUCCIÓN**

### **3.1 CONTEXTO DE LA INVESTIGACIÓN**

El ciberacoso es un tema que está a la orden del día. En su mayoría surge en las redes sociales entre menores de edad. A pesar de la relevancia que estos elementos han adquirido en nuestra sociedad, no existe una educación específica sobre el uso de redes o las nuevas tecnologías. De esta manera las familias se basan en su propio criterio para administrar el uso que los menores hacen de su dispositivos y los espacios sociales donde se introducen. ¿Son conscientes los padres y madres de las redes que utilizan sus hijos e hijas? ¿Tienen conocimiento acerca de su uso para poder aconsejarles? Contemplaremos en este trabajo el entorno del ciberacoso, el desafío al que se presentan las familias y la prevención y acción en este tema tan trascendental. (Ideorama, 2018).

Diversos estudios evidencian el desconocimiento que muchos padres de familia tienen con respecto al uso, riesgos y beneficios de redes sociales. Ese desconocimiento conlleva que estas familias no tengan estrategias de control en cuanto al uso de estas Nuevas

Tecnologías, validando así la importancia de que las familias se alfabeticen en el uso de las redes sociales más utilizadas en la actualidad. (Sureda, Coman y Morey, 2010).

Acompañamiento, uso en familia y diálogo son condiciones muy necesarias para educar en nuevas tecnologías, así como para tener una identidad digital positiva y proteger la privacidad, previniendo así ciertos problemas que pueden surgir en el uso continuo de estas tecnologías. (Aguilar, M.C. 2002).

En este caso se debe centrar la investigación en las familias cuyos hijos tengan edades comprendidas entre los 12 y los 18 años, preadolescencia y adolescencia.

No hay muchos estudios acerca de cómo deben enfrentarse a estas situaciones de ciberacoso/ciberbullying los padres y madres que tienen hijos entre estas edades. (Aguilar, M.C. 2002).

La información que se necesita son anteriores estudios sobre el tema, la legislación de las redes sociales en España, ciberacosadores y ciberacosados y sus respectivas familias, e información acerca de los conocimientos que presentan las familias a través de entrevistas. (Sureda, Coman y Morey, 2010).

Es importante realizar un estudio profundo acerca de las ciberadicciones. Comprender la tecnología como utensilio positivo, estableciendo pautas para la prevención en ciberadicciones, (hábitos en el hogar). (Ideorama, 2018).

### **3.2. PREGUNTA DE LA INVESTIGACIÓN**

¿Cuál es el desafío que se les presenta hoy en día a las familias frente a las amenazas que puedan surgir hacia sus hijos/as en Internet? (Corbetta, P. ,2007).

### 3.3. UNIVERSO

Se pretende trabajar con las familias de hijos/as adolescentes desde el voluntariado en la asociación Ideorama, una asociación destinada a este tema del ciberacoso, una entidad sin ánimo de lucro, desde la que poder acceder a las familias y realizar las entrevistas en los colegios donde los voluntarios de la asociación realizan la escuela de padres<sup>1</sup>.

Ideorama es una asociación sin ánimo de lucro, cuyo principal fin es dar soporte institucional, tanto a programas, iniciativas, como proyectos de carácter social que necesiten un apoyo burocrático para salir adelante.

Ticocio es un programa que se dedica a investigar y comprobar la influencia que presentan hoy en día las redes sociales y las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación, TIC, en la sociedad. Ticocio trata estos temas mediante una formación, una vía terapéutica y un ocio alternativo desde una vía socio-educativa. Esto se consigue a través de toda la Comunidad Educativa, tanto la escuela, la familia como el alumnado.

Durante el pasado mes de noviembre de 2018, se celebró en Madrid el Foro Mundial de la Paz, donde intervinieron reconocidos expertos y entidades comprometidas con el desarrollo y bienestar social como Ideorama. El Foro presentaba como objetivo principal: “inculcar una cultura de paz y no violencia” sirviendo “como lugar de encuentro para todas las personas, desde personalidades políticas de todo el mundo hasta la ciudadanía de a pie, que en su día a día luchan por un mundo más justo y solidario”.

---

<sup>1</sup> La escuela de padres se encarga de ofrecer información, prevención, y ayuda acerca del ciberacoso a las familias interesadas en diferentes colegios de Madrid sin ánimo de lucro.

La alcaldesa de Madrid, Manuela Carmena, explicaba en la convocatoria del Foro que “es imprescindible que las ciudades nos unamos para luchar contra la violencia, muy especialmente, una de las que más nos preocupa es la violencia contra las mujeres”, y aseguró también que “tenemos presentes otras violencias como la que se está incrustando en las nuevas tecnologías, en los chats, en las comunicaciones que van por las redes sociales. O la violencia en el deporte y la violencia que se produce por terrorismos provocados por extremismos de toda índole”.

Para contrarrestar estos problemas, más de un centenar de iniciativas y actividades provenientes de distintas partes del mundo se darán cita en Madrid para abordar cómo las ciudades pueden convertirse en un referente de inclusión, tolerancia y respeto.

María Ferrero Gutiérrez , presidenta de Ideorama, entidad sin ánimo de lucro cuyo objetivo es apoyar proyectos sociales para mejorar la calidad de las personas, ha explicado la participación de la asociación: “Desde Ideorama no dudamos ni un momento en que debíamos participar en este Foro para aportar nuestra experiencia en la lucha contra lacras como el ciberacoso o en la educación en el buen uso de las tecnologías por parte de los más jóvenes. Estamos seguros de que aunando esfuerzos y conocimientos podremos conseguir una ciudad de Madrid mejor que contribuya positivamente al mundo globalizado en el que vivimos” (Ferrero, M. Ideorama 2018)

Desde aquí, partimos de la idea de que padres madres y docentes no son conscientes de las problemáticas que existen casi en paralelo a las problemáticas de la vida real. Si hoy día no se demanda una mayor protección a la infancia en este campo es porque se desconoce el riesgo que existe. (Aguilar, M.C., 2002).

Toda la falta de información afecta tanto a los profesionales de la escuela, como familias como alumnado, que se encuentran diariamente con estos casos, y no sólo en cuestiones de ciberacoso y ciberdelitos, sino también en cuestión de adicciones. Al ser un campo tan innovador, la formación se presenta aún escasa, prácticamente inexistente; las TIC han entrado en nuestra vida sin avisar, y no sólo es importante conocer los riesgos derivados del mal uso que se hace de persona a persona, sino también del abuso que se puede generar de las herramientas tecnológicas, de la persona con el dispositivo.

Según Antonio Martínez, psicólogo perteneciente al equipo de Ilusiona Psicólogos, afirma que encuentra casos de tecnoadicciones en un 20% de sus pacientes, un dato alarmante que aún no se tienen nociones suficientes para su tratamiento, debido a que no podemos contar aún con recursos eficaces con los que derivar a sus pacientes, ni una formación suficiente sobre el tema, ya que es tan reciente que realmente es inexistente.

Podemos encontrar aplicaciones que utilizan la gamificación para enganchar a sus clientes, a sus usuarios y no sólo eso, además, se están dando casos en los que éstas participan en un ciberdelito, ya sea phishing<sup>2</sup>, introducción de virus, o ambas cosas.

Aunque sea importante la responsabilidad institucional, debe garantizarse un trabajo de concienciación familiar y profesionales de Centro que estén encargados de la educación de los menores, pues su labor es de las más relevantes a la hora de prevenir el problema y tratarlo si sucede. (Aguilar, M.C., 2002).

---

<sup>2</sup> El phishing es un método que los ciberdelincuentes utilizan para engañarle y conseguir que revele información personal, como contraseñas o datos de tarjetas de crédito y de la seguridad social y números de cuentas bancarias. ([www.infospyware.com](http://www.infospyware.com)).

Partimos de la idea de que las TIC son parte de nuestra rutina en nuestra sociedad actual, y que ya han surgido diversos profesionales que velan por la ciberconvivencia, aunque no siempre pueden contar con los recursos necesarios para garantizarla. Ticocio se suma a esta promoción de una educación para un uso óptimo de las TIC y ofrecer algunos recursos útiles para promover la educación en valores digitales, por esta razón, se sigue investigando y trabajando con el fin de que la intervención sea actual, innovadora y eficaz. Y para ello, nos centraremos sobre todo en las familias, padres y madres frente al ciberacoso o ciberbullying.

### **3.4. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

En este apartado se presentan las principales hipótesis de la investigación. En este caso, las hipótesis deben estar centradas en la familia, en sus conocimientos, posibles preocupaciones, manera de actuar, información acerca del tema, y cómo los padres y madres se sienten cuando un hijo/a sabe más que ellos. Concepto: Nativo digital de la sociedad 2.0. (Corbetta, P., 2007).

- En muchos casos se presenta una actitud pasiva hacia este tema.
- Las familias no saben cómo actuar frente a un caso de ciberacoso.
- Las familias no diferencian entre control parental y acompañamiento digital.
- Las familias suelen ignorar que sus hijos/as utilicen las redes sociales.

### **3.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

En este apartado se desarrollan los objetivos específicos del trabajo, pues el objetivo principal es contemplar el conocimiento de las familias entorno a las redes sociales y sus hijos e hijas. El objeto de principal interés es estudiar las situaciones en las que pueden encontrarse las familias en el entorno tecnológico de sus hijos e hijas pre y adolescentes en cuanto a las principales redes sociales, como Facebook, Instagram, WhatsApp, Snapchat, YouTube y Twitter. (Callejo J., Viedma A., 2006)

Del mismo modo, comprobar si es necesario dar a los padres y madres recursos y conocimientos acerca del buen uso de las nuevas tecnologías, detección y actuación frente al ciberacoso. Se desarrollan a continuación, los objetivos específicos:

- Descubrir la actitud que los padres y madres presentan hacia este tema.
- Comprobar si los padres y madres de los niños/as saben cuándo utilizan las redes.
- Conocer las acciones a las que las familias recurren frente a un problema de ciberacoso.
- Estudiar el nivel de conocimiento de uso de las familias sobre las redes sociales y su legalidad en España.
- Ayudar a resolver situaciones de preocupación, incertidumbre y actuación de las familias frente a un posible caso de cyberbullying.

#### **4. MARCO TEÓRICO**

Atendiendo a la Ley de Educación actual, la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, (LOE), ha sido modificada en determinados aspectos por la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la Mejora de la Calidad Educativa (LOMCE), mediante un artículo único, se señala la importancia de la alfabetización digital.

Así como en el artículo 27 de la Constitución Española, en el cual se hace referencia a la libertad de enseñanza y el derecho a la educación.

En la sociedad de la era tecnológica en la que vivimos, todos los agentes de la Comunidad Educativa tienen derecho a recibir una educación en las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación, posibilitando una alfabetización digital, con el fin de iniciarse en la utilización, para el aprendizaje, de las TIC desarrollando un espíritu crítico ante los mensajes que reciben y elaboran. (Aguilar, M.C., 2002).

En el Real Decreto 126/2014, de 28 de febrero, por el que se establece el currículo básico de Educación Primaria, etapa en la que comienzan a utilizar las TIC, en su apartado 3, se manifiesta que “Los currículos de Educación Primaria incorporarán elementos curriculares relacionados con las situaciones de riesgo derivadas de la utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación”. (BOE: [www.boe.es](http://www.boe.es).[www.boe.es/legislacion/](http://www.boe.es/legislacion/)).

En la constitución española, en los artículos 10.1, 15, 17,24 y 27 de la Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio, Reguladora del Derecho a la Educación, artículo 6.3, apartado b)

Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la Mejora de la Calidad Educativa, artículo 1, apartados o) y k), y artículo 2, apartados b) y c) 80311/23, encontramos:

- Desarrollar los documentos y protocolos de actuación necesarios en orden a prevenir, detectar, corregir y sancionar las situaciones de acoso escolar que puedan surgir en los centros docentes, exige el logro de un conjunto de metas tales como:
- Determinar en qué consiste el acoso escolar, sus notas más características, quiénes lo protagonizan y qué consecuencias presenta sobre cada uno de sus protagonistas, activos o pasivos.
- Identificar las conductas características del ámbito escolar.
- Prevenir las situaciones de acoso que puedan darse en el centro, así como cualquier otra conducta violenta entre los alumnos, mediante el desarrollo de estrategias de conflicto de forma pacífica.
- Proponer un protocolo de actuación para responder a situaciones de acoso detectadas en los centros escolares.
- Poner a disposición de los centros, y singularmente de los profesores y equipo directivo relación al tema y equipos directivos, unos recursos específicos en relación al tema que no ocupa.

#### **4.1. ¿Qué es el acoso escolar?**

Se trata de una conducta reiterada por la que un alumno, varios o incluso todo un grupo someten a maltrato verbal, psicológico, físico o social a uno o varios de sus compañeros con el fin de aislarlos humillarlos y someterlos. (Hernández Prados, M. Á., & Solano Fernández, I. M., 2007).

- Genera un profundo efecto perturbador en el proceso de socialización de los menores.

- Es muy difícil de detectar.
- Adopta diversas formas y grados, desde el desprecio y el insulto a la amenaza y la agresión.
- Es duradera. Para que hablemos de acoso es necesario que las actitudes de desprecio, violencia o marginación se mantengan en el tiempo.
- Es consciente e intencionada, buscando el daño del acosado.
- Suele vincularse a la presencia de la víctima de un rasgo que lo convierte en algo diferente, aspecto, forma de ser, forma de hablar.
- No son cosas de niños, pueden provocar grandes problemas psicológicos, depresión e incluso intentos de suicidio.
- Es muy difícil que la víctima logre superar la situación por si sola.

#### **4.2. Consecuencias penales del acoso y ciberacoso**

- Delito contra la integridad moral previsto en el artículo 73 1 del Código Penal (CP).
- Inducción al suicidio. El apartado 1 de artículo 143 del CP señala: El que induzca al suicidio de otro, será castigado con la pena de prisión de cuatro a ocho años.
  - Concurso de delitos. Asimismo, si además del atentado a la integridad moral se produjere lesión o daño a la vida, integridad física, salud, libertad sexual o bienes de la víctima o de un tercero, existirá un concurso de delitos, lo que significa que se castigarán los hechos separadamente con la pena que le corresponda por los delitos o faltas cometidos (artículo 177 del CP). (BOE: [www.boe.es](http://www.boe.es).[www.boe.es/legislacion/](http://www.boe.es/legislacion/)):

No obstante, el ámbito natural de resolución de este problema es la comunidad escolar, al menos en un primer nivel.

En cualquier caso, convendría tener en cuenta lo siguiente:

Una vez aplicados los protocolos de actuación, el centro deberá comunicarlo a la Fiscalía de menores o a la autoridad.

Es esencial que haya una comunicación fluida entre las instancias con competencia en esta materia Ministerio Fiscal, responsables del centro, Inspección Educativa.

Desde la Fiscalía deberá remitirse al centro copia de la denuncia y documentación complementaria.

Independientemente de ello, los responsables del centro deberán poner en práctica todas las medidas de atención, cuidado, vigilancia, y seguimiento estricto para garantizar que la situación de acoso no persista.

Características de las personas que intervienen

a) Víctimas

- Baja autoestima

- Escasas habilidades sociales en especial cuando van acompañadas de éxito académico y pequeñas relaciones con los profesores.

- Discapacidad.

- Características personales distintas a las dominantes: obesidad, miopía, forma de vestir tradicional o descuidada, falta de higiene, pertenencia a minorías étnicas o culturales.. -

- Sobre protección familiar e incapacidad para reaccionar ante situaciones de violencia puntual.

b) Acosadores

Podemos encontrarnos frente a una familia desestructurada o que está atravesando una situación traumática, como un proceso de divorcio o la muerte de los progenitores o de un familiar especialmente querido.

- Actitud inadecuada de los padres: autoritarismo, permisividad negligencia, incoherencia, desatención o consumo de alcohol.

- Escasez de empatía, incapacidad para percibir el dolor ajeno.

- Impulsividad, dificultad para el autocontrol, egocentrismo, fracaso escolar, víctima de maltrato doméstico, o acoso escolar.

C) Espectadores pasivos: toleran el maltrato y se inhiben sistemáticamente, cuando se produce son conscientes del maltrato. Conocen las circunstancias que rodean a los maltratadores, víctimas, hechos concretos en los maltrato, lugares y colaboran en el acoso grabando las agresiones. Las aprueban con su presencia y refuerzan la conducta de quien acosa. Ignoran y aíslan.

Acoso escolar a través de la red: ciberacoso o ciberbullying. Algunas de las características que pueden ayudar a distinguir si existe o no ciberacoso son las siguientes:

- El medio para agredir es de naturaleza tecnológica, por lo general, internet o incluso los teléfonos móviles.

- Está ligado a situaciones de acoso en la vida real y de acoso escolar.

- Es habitual el contacto previo a la víctima y agresor en los espacios comunes.

- Es habitual el contacto físico.

- Es una agresión repetida y duradera en el tiempo, no un hecho puntual.

Puede evidenciarse cierta jerarquía de poder o prestigio social, característica del acosador o acosadores respecto de su víctima, si bien esta característica no se da en todos los casos. Algunas de las conductas más habituales se manifiestan en situaciones como las siguientes: remitir correos electrónicos o mensajes desagradables o amenazantes, etiquetar fotos o asociar comentarios indeseables a las mismas, publicar postings (acción

de enviar un mensaje de correo electrónico a una comunidad virtual, lista de correo o foro de discusión), fotos o vídeos desagradables en un perfil, página web, etc.

Secuelas y consecuencias a largo plazo en víctimas y acosadores

a) En la víctima: estrés, depresión, ansiedad, *flashbacks*, ideas suicidas, deterioro de la autoestima, somatizaciones diversas, auto imagen negativa, etcétera.

b) En el agresor: generalización de su conducta para establecer vínculos sociales, aumento de los problemas que le llevaron a abusar de su fuerza, disminución de su capacidad de comprensión moral y empatía, incremento de la identificación con el modelo de dominio, sumisión que subyace tras el acoso, riesgo de seguir utilizando la violencia en el mismo y en otros contextos. Riesgo de seguir utilizando la violencia en el futuro, refuerzo de las posturas individualistas y egoístas, posibilidad de que el acoso sirva de antesala a conductas delictivas.

c) En los espectadores pasivos: Falta de sensibilidad ante los casos de violencia, valoración positiva de la conducta agresiva, apatía, pasividad. Posibilidad de ser acosados en un futuro.

### **4.3. ¿Por qué padres y madres?**

Cada día está más presente en los jóvenes, a partir de 11 años aproximadamente, el espejo de las redes sociales, donde estos niños y niñas aprenden y adquieren conocimientos que se hacen públicas en Internet y sus redes sociales personales. (Sureda, Coman y Morey, 2010). Muchos de los padres y madres de estos no son conscientes de lo que están viendo, los valores y conocimientos que están aprendiendo por estas personas públicas y además el tiempo de ocio y tiempo libre que están usando de forma errónea.

Ya que pasar tiempo en estas redes sociales en vez de socializarnos en la vida real está causando muchos daños en las habilidades sociales. (Aguilar, M.C., 2002).

No sólo vamos a tratar de este colectivo de edad, los adultos también están inmersos en las redes y en los mecanismos tecnológicos en nuestro día a día. ¿Hasta qué punto saben lo que hacen? ¿Cuándo pasamos la barrera de que sea una broma a ser acoso?

A través de las herramientas educativas en TIC que poco a poco van surgiendo, se dispone de contenidos relacionados con la realidad social en las tecnologías que ofrecen a través de ella un ocio divertido, lugar de comunicación y consejo y ser plataforma de comunicación con otros profesionales del medio. La alfabetización digital y la educación en redes es muy importante también desde la familia, pues el Centro no es el principal responsable de la educación de sus hijos e hijas. (Aguilar, M.C., 2002).

Nos encontramos en una sociedad sobre-informada, en la cual gran parte de la población dispone de acceso a Internet para poder adquirir cualquier conocimiento. Es tal la cantidad de información que hay, que muchas ocasiones es muy complicado pararse a leer todo lo que hay, comprenderlo y tenerlo presente en nuestra vida.

Vivimos en una época en la que las tecnologías han arrollado a la sociedad sin quererlo o más bien sin darnos cuenta de ello. Nadie nos dijo que esto crecería rápido y mucho menos que abordaría de igual manera a adultos y a menores. Una sociedad, en la que tanto se marcan las diferencias de edad, para fumar, para beber, para conducir, para trabajar, para dejar los estudios...

Sin embargo nunca nadie ha marcado unos límites dentro de las tecnologías, para tener la primera consola, el primer móvil, el WhatsApp, una primera red social (aunque aquí marcan la edad estipulada para su creación, sabemos que muchos/as la falsifican para acceder a esto).

Hemos ido aprendiendo poco a poco, más sobre la marcha que sobre unos controles, a utilizar estas nuevas tecnologías que nos han superado. Nunca nadie nos ha dicho cómo usarlas, cómo no usarlas. Ni siquiera vienen instrucciones de uso responsable con ellas cuando las compramos. Nunca nos dirán nada más que como sentarte para usar un PC, cuántas horas máximas estipuladas debes pasar frente a un juego o consola. Pero nunca nos van a advertir del cuidado de la red social en la que te registras, tipo de fotografías que deben o no subirse a las redes sobre todo si son menores de edad, o intentar que los hijos aprendan de un uso responsable. (Aguilar, M.C., 2002).

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible propuestos por la ONU que entran en vigor en 2016, se destacan, por la complementariedad con el presente Programa, los siguientes objetivos. Se considera que la tecnología puede promover todas estas premisas si se impulsan las TIC como herramientas y se educa en su buen uso.

- Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades. Reforzar la capacidad de todos los países, en particular los países en desarrollo, en materia de alerta temprana, reducción de riesgos y gestión de los riesgos para la salud nacional y mundial (ONU.Salud, 2016).

- Se destaca por la llamada que se hace a las naciones de detectar y reducir riesgos para la salud de los individuos, así pues, el presente Programa pretende prevenir riesgos que pueden afectar y afectan directamente a la salud de usuarios que abusan o realizan un mal uso de las TIC.

- Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida. Y, con mayor profundidad, un objetivo específico relevante ligado a la educación es: Para 2030, garantizar que todos los alumnos y alumnas adquieran los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover el desarrollo sostenible, entre otras cosas mediante la educación para el desarrollo sostenible y la adopción de estilos de vida sostenibles, los derechos humanos, la igualdad entre los géneros, la promoción de una cultura de paz y no violencia, la ciudadanía mundial y la valoración de la diversidad cultural y de la contribución de la cultura al desarrollo sostenible, entre otros medios (ONU. Educación, 2016).

A día de hoy, se intenta que desde las leyes los menores estén amparados por la ley en caso de que ocurra algo indeseado por este mal uso de las TIC. Por ello, nos basaremos en el Artículo primero. Modificación de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil. «TÍTULO I De los derechos y deberes de los menores» (B.O.E. 2015, citado en Programa Ticocio 2016: 13).

Los y las menores tienen derecho a buscar, recibir y utilizar la información adecuada a su desarrollo. Se prestará especial atención a la alfabetización digital y mediática, de forma adaptada a cada etapa evolutiva, que permita a los menores actuar en línea con seguridad y responsabilidad y, en particular, identificar situaciones de riesgo derivadas de la utilización de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, así como las herramientas y estrategias para afrontar dichos riesgos y protegerse de ellos.

En este apartado, se observa la preocupación por el desarrollo de capacidades en menores para detectar riesgos en el uso de las TIC. En el año 2006, con la Ley Orgánica de Educación, se introduce en nuestro país el Tratamiento de la Información y Competencia Digital dentro del currículo escolar, considerándolo como un aprendizaje obligatorio al terminar la escolarización donde el alumnado conozca de manera conceptual, aptitudinal y actitudinal las TIC. (Aguilar, M.C., 2002).

El tratamiento de la información y la competencia digital implican ser una persona autónoma, eficaz, responsable, crítica y reflexiva al seleccionar y utilizar la información disponible, y respetar las normas de conducta acordadas socialmente para regular el uso de la información y sus fuentes en los distintos soportes. La incorporación de las TIC debe iniciarse tan pronto como sea posible, para utilizar las herramientas digitales de manera crítica, con confianza y creatividad, pero con seguridad y privacidad. Todo ello hace referencia a la relación entre la información y la relación entre personas a través de la Red. La educación juega un papel muy relevante, pues los menores deben estar capacitados para seleccionar adecuadamente la información y prevenirse de riesgos asociados a la comunicación a través de la Red. (Siemens, G., 2010).

En la Conferencia Ministerial de Educación de la reunión de la Organización de Cooperación Económica y el Desarrollo en París, se destacó la necesidad de que los docentes también posean cierta competencia digital, por tanto, la formación del profesorado debe incluir la competencia digital enfocada a la enseñanza y no basarse únicamente en habilidades de usuario de las TIC. La competencia digital debe ser parte de la formación docente inicial y la formación permanente, proporcionándoles la formación necesaria para mejorar a lo largo de su carrera y ofrecerles las herramientas y el apoyo que necesitan para hacer su trabajo bien. (Siemens, G., 2010).

#### **4.4. Alfabetización digital**

La escuela debe estar en constante comunicación con las familias del alumnado, informando del proceso de enseñanza-aprendizaje, pero también de los problemas de convivencia que puedan surgir. Los padres, madres y tutores legales son y deben ser, los principales agentes educativos de sus hijos e hijas. Por eso es importante que sean conscientes del uso que hacen de las TIC y las redes sociales, y para ello también los padres y madres deben tener nociones básicas de la utilización y riesgos que presentan estos temas en la sociedad actual en la que vivimos.

Podemos establecer que las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), son un conjunto de tecnologías desarrolladas que están a disposición de las personas, con la intención de mejorar la calidad de vida. Nos permiten realizar distintas gestiones con la información que manejamos o a la que tenemos acceso, de manera que además de gestionarla (recibirla- emitirla- procesarla), la podemos almacenar, recuperar y manipular, es decir, agregar contenidos, etc. Esto en cuanto a acciones.

Las TIC nos generan una necesidad de alfabetización digital, que de manera un tanto inconsciente, nos han llevado a una nueva situación, y por tanto a una nueva cuestión que afecta de lleno al ámbito educativo. Así, en entornos educativos, al utilizar las TIC para mejorar los procesos, es cuando empezamos a hablar de TAC, entendiéndolas como Tecnologías del Aprendizaje y el Conocimiento. Por lo que podemos establecer que la Sociedad de la Información, en la que empezamos a manejar las TIC, con la intención de gestionar y acumular la información que se genera, pasamos a la Sociedad del Conocimiento. En esta sociedad, la importancia radica en que esa información se transforma en conocimiento. Por ello, las TIC deben facilitar el acceso al conocimiento y a su aprendizaje, e informar y atender a los problemas de mal uso o acoso que puedan surgir. No sólo al alumnado, también a sus familias, que son con los que conviven y a los primeros a los que pueden acudir en caso de que se presente un problema.

Este hecho, es decir, este cambio conceptual de tecnología y de funciones, ha incidido en la alfabetización digital y el desarrollo de la competencia digital, provocando situaciones de desventaja, de distancia entre situaciones sociales, educativas, culturales, etc. Que se conocen como “Brecha Digital” (Aparici, 2011).

Si a esta distancia existente entre generaciones, le añadimos la diversidad humana en la que nos encontramos, nos situamos en un panorama un tanto complejo, imprescindible desde el entorno educativo. El alcance de Internet como medio de comunicación es prácticamente ilimitado, es un medio donde pueden concurrir varias personas, sincrónica o asincrónicamente. Igualmente, permite el uso de otros medios tales como multimedia e hipertexto.

Puesto que padres y madres deben comprender que el acceso a estas nuevas tecnologías no es sencillo ni seguro, y que en muchas ocasiones debemos diferenciar entre personas reales, falsas o bots<sup>3</sup>, así como la cantidad información falsa que aborda Internet y las redes sociales, como Posverdad y Fake News. (Aguilar, M.C., 2002).

Para el alumnado, entre los múltiples beneficios que reporta hacer un buen uso de Internet, podemos considerar los siguientes:

- Facilita su proceso de socialización a través del uso de servicios como son los chats, juegos de red, etc. De esta forma el menor se siente integrado en un grupo con el que se comunica y comparte inquietudes y aficiones.

- Facilita su acceso a la ciencia, cultura y ocio favoreciendo y completando así su educación fuera del ámbito de la escuela.

- Facilita la realización de tareas escolares y trabajos personales potenciando su capacidad de búsqueda, análisis y toma de decisiones de forma individual.

- Facilita el seguimiento por parte de la familia sobre el proceso de enseñanza-aprendizaje de sus hijos e hijas. La labor tutorial se beneficia ya que la comunicación padres-tutor es más rápida y eficaz.

Sin embargo, también encontramos numerosas desventajas:

---

3 Un bot (aféresis de robot) es un programa informático que efectúa automáticamente tareas repetitivas a través de Internet, cuya realización por parte de una persona sería imposible o muy tediosa. ([www.elmundo.es](http://www.elmundo.es)).

- No hay educación previa en TIC.
- No se conocen los peligros de Internet y las redes sociales tanto como para prevenir, abordar y solucionar conflictos.
- La información puede llegar de fuentes no confiables. Posverdad y Fake News.
- Existe información obsoleta, falsa o con datos no confirmados, como perfiles falsos en las redes sociales, o bots.
- La adicción a su uso.
- Se presentan diversos ciberconflictos.

Las numerosas jornadas y semanas monográficas de educación, como el Foro Mundial de la Paz, intentan difundir la importancia de la educación en la sociedad digital. Todo ello, está produciendo cambios en los roles de los padres y madres e igualmente de los docentes.

#### **4.5. Acoso**

La Agencia Europea para la Seguridad de las Redes y la Información (ENISA) alertaba, en su último informe sobre ciberamenazas, que en el año pasado se habían realizado más ciberataques por denegación de servicio (bloqueo de acceso a páginas WEB) que en toda la historia de Internet; según datos de la Fundación ANAR, uno de cada cuatro casos de acoso escolar es por cyberbullying; y, para la FAD, el 85% de la población española sufre una dependencia del móvil. (www.Ideorama.org, 2018).

Desde hace varios años, expertos de diferentes ámbitos han dado la voz de alarma sobre los riesgos que supone el desconocimiento y por ende, un incorrecto uso de las TIC, Internet y, sobre todo, de las redes sociales. Extorsión, suplantación de identidad, pérdida de privacidad, adicción y otros problemas que se han convertido en una preocupación social que también afecta a las aulas españolas. (Sureda, Coman y Morey, 2010).

“La edad de inicio del ciberacoso es de 13,6 años, una edad media superior a la del acoso escolar en general (11,6 años), probablemente relacionado con el momento de acceso de los más jóvenes a las tecnologías”, tal y como recoge el I Estudio sobre ciberbullying realizado por la Fundación ANAR y la Fundación Mutua Madrileña.

¿Sabemos por qué los que conocemos como nativos digitales sucumben a los riesgos en la red? Desde la Asociación Ideorama, dedicada a impulsar hábitos saludables en el uso de Internet y fomentar la prevención, explican que “los jóvenes adquieren las competencias técnicas para manejar las herramientas, pero les faltan las habilidades sociales que deben aprender a implementar en el uso de la tecnología”. (www.Ideorama.org.)

Apuntan que “muchas veces los profesores no cuentan con apoyos especializados en las clases y que los padres no tienen una concepción del riesgo que puede suponer que los hijos naveguen solos por Internet”, algo que se acentúa cuando conciliar la vida familiar y laboral es complicado y los pequeños pasan horas delante de las pantallas. Para evitar estos problemas, cada vez son más las entidades que han creado iniciativas para formar y educar en un uso adecuado de las TIC y las redes sociales. Talleres y charlas se han llevado a cabo para prevenir riesgos como el ciberacoso, desde los pioneros, la Policía

Nacional y la Guardia Civil desde el Plan Director para la Convivencia y Mejora de la Seguridad en los Centros Educativos y sus Entornos, hasta otras entidades que están tomando conciencia de la importancia y trascendencia que presenta este asunto. El Instituto Nacional de Ciberseguridad (INCIBE) cuenta con un programa con el cual promover la seguridad de los más jóvenes en Internet y redes sociales y dispone de un teléfono (900 116 117) de asesoramiento.

Por su parte, iniciativas ciudadanas como la Asociación Ideorama han surgido en los últimos años para dar una respuesta desde el ámbito educativo a través de dinámicas y talleres lúdicos que enseñen a los alumnos a desenvolverse en la Red desde el respeto y la propia seguridad.

“Crea, conecta y comparte respeto: una Internet mejor comienza contigo” es el lema elegido para celebrar el Día de Internet Seguro, una actividad impulsada por la red europea de Centros de Sensibilización (Insafe) y la Asociación Inhope con el apoyo de la Comisión Europea con el objetivo de promover un uso seguro y positivo de las tecnologías digitales, especialmente entre niños y jóvenes, que se celebra cada año.

#### **4.6. Cyberbullying y ciberacoso**

Últimamente escuchamos la palabra Cyberbullying en diversos medios y conversaciones cotidianas, ¿pero saben los padres y madres realmente en qué consiste y en qué se diferencia del acoso clásico?

El acoso no es algo nuevo, pero las formas de materialización de este, han ido variando, evolucionando hacia otras formas de llevarlo a cabo mediante los aparatos tecnológicos.

Se puede considerar un tipo de violencia virtual que afecta al sujeto y a los más cercanos, como la familia. Internet es un gran espacio donde recoger información y utilizarla para diferentes fines; está en cada persona la decisión de un uso correcto de las TIC, pero, ¿cómo saber qué es lo correcto si no se educa en las nuevas tecnologías y los padres y madres las desconocen como para marcar pautas adecuadas de prevención?

Son muchos los expertos han elaborado un nuevo concepto que se vale de medios electrónicos y que recibe el nombre de ciberbullying o ciberacoso. Esta conducta se define como acoso entre iguales en el entorno digital, donde las TIC son el medio que les une. En la definición se incluyen todas las actuaciones de chantaje, vejaciones e insultos de unos a otros. Ejemplos claros de ciberbullying pueden ser, la difusión de información lesiva o difamatoria en formato electrónico a través de medios de comunicación, las redes sociales, la mensajería de texto a través de teléfonos o dispositivos móviles o la publicación de vídeos y fotografías en plataformas electrónicas de difusión de contenidos. (INTECO: <http://www.inteco.es>, 2018).

En la actualidad, el suicidio juvenil es la primera causa de muerte en la adolescencia. En 2011, España era el tercer país europeo en número de suicidios juveniles tras Rusia y Francia ascendiendo un 31% en sólo una década (Alerta Digital, 2015). Lamentablemente, son muchos los casos de una situación nefasta a causa del mal uso de las redes o Internet, y de los cuales, en muchos casos, los padres y madres son conscientes una vez ha sucedido algo irreversible.

El ciberbullying es uno de los problemas más comunes y alarmantes que se están dando hoy día, situaciones relativas al uso inadecuado que se hace de las tecnologías. En los últimos estudios, un 70% del alumnado ha sufrido algún tipo de acoso, un acoso que ya no se queda en el aula, si no que persiste 24 horas con la víctima ya que la tecnología lo permite, ya que el acceso a Internet es permanente. Es una problemática que requiere de unas medidas preventivas y soluciones eficaces con urgencia.

Que un menor de edad llegue a quitarse la vida por una cuestión como esta, significa que estamos fracasando como padres, madres, tutores, docentes, educadores y como agentes de cambio en general, al no haber marcado pautas de prevención y haber tratado estas situaciones que emergen día a día delante de nuestros ojos, ya sea en un aula, en nuestra casa o en la calle. La vulnerabilidad del menor es evidente, aunque los denominemos “nativos digitales”, la responsabilidad es nuestra y debemos transmitírsela, enseñar, proteger y enseñar a protegerse.

Deben contemplarse proyectos e iniciativas que tengan como fin la prevención, la formación y la terapia en este ámbito tan innovador como es el de la ciberconvivencia, intentando de esta manera prevenir situaciones de esta índole, incluso sin llegar a ser tan radicales. (Hernández Prados, M. Á., & Solano Fernández, I. M., 2007).

Verdaderamente preocupan los ciberproblemas actuales (ciberbullying, sextorsión, *grooming*, tecnoadicciones, etc.), ya que, aunque sean virtuales, el daño al individuo es real. ¿Saben realmente las familias cómo actuar ante el ciberacoso?

“Si te molestan, bloquea. Si te acosan, denuncia.” Así comienza este vídeo de la plataforma Pantallas Amigas que pretende enseñar cómo debemos actuar ante un posible acosador en las redes sociales.

Como ocurre en la vida real, y es que las redes sociales no deben ser más que un reflejo de eso, cuando alguien nos molesta lo que intentamos hacer es evitarle o, directamente, le pedimos que nos deje en paz. Si la conducta no sólo persiste, vemos que podría volverse peligrosa o nos provoca inseguridad, lo que hacemos es buscar ayuda de quien nos pueda proteger. Lo mismo debería ocurrir en el ámbito digital. (YouTube: [https://www.youtube.com/watch?v=tVAjyNzYq0&\\_ga=1.242854786.1683316305.1464777349](https://www.youtube.com/watch?v=tVAjyNzYq0&_ga=1.242854786.1683316305.1464777349))

Los famosos “trolls” son perfiles (casi siempre falsos) que se dedican a insultar o vilipendiar a una persona o a crear polémica en las redes sociales sin ningún tipo de fundamento. Ante estos personajes poco amigables lo mejor que se puede hacer es bloquearlos para así que desaparezcan de nuestras redes virtuales. No obstante, si los mensajes persistieran o si el daño ocasionado hubiera sido grave o pudiera haber sido difundido (por ejemplo, publicación de imágenes íntimas sin autorización) debemos contactar con la Policía Nacional o la Guardia Civil, quienes cuentan con expertos que pueden ayudarnos y, sobre todo, nos dirán si la persona que nos acosa podría haber incurrido en algún delito. Si así fuera, no debemos tener ninguna duda en que habría que interponer denuncia.

Las familias deben trabajar para prevenir este tipo de conductas y, en caso de que ocurran, que quienes las sufran sepan identificarlas como acoso y saber cómo actuar. La concienciación social es imprescindible para evitar casos de ciberacoso prolongados en el tiempo. (Hernández Prados, M. Á., & Solano Fernández, I. M., 2007).

#### 4.7. Identidad Digital

Si comprobamos los estudios que afirman diferentes profesionales de la Seguridad y el menor, se hace evidente la preocupación por plataformas como *Periscope* donde menores intercambian “likes” por sexting con retos como este: La cultura digital que se está creando puede que requiera mecanismos de prevención ante situaciones como esta. Y es que, en la sociedad de la imagen en la que nos encontramos, las formas de entretenimiento se están transformando hacia modelos de conducta a través de la Red, documentando cada instante que vivimos, ya sean conductas beneficiosas, perjudiciales o imparciales para el usuario. El problema se da cuando éste no es capaz de prever con antelación el riesgo que puede conllevar su conducta (o que no le importe de antemano los supuestos riesgos, pues no los ha experimentado antes en sí mismo/a), pues la satisfacción que produce la sensación de aceptación social de un “like” es mayor que la preocupación por los riesgos asociados. (www.Ideorama.org, 2018).

En el caso de los menores, las redes sociales dan unas pequeñas “dosis” que, a nivel evolutivo, necesitan. La pertenencia al grupo y la inmediatez son dos elementos de la psicología evolutiva que caracterizan la adolescencia, son dos elementos que, además, las redes sociales satisfacen y cuantifican, lo cual hace que el/la adolescente “se enganche” y dedique más tiempo a subir contenido a la Red, pues así se siente parte no solo del mundo virtual, si no del real. (Apacici, R., 2011)

Así pues, hablamos de una moneda, de un factor cuantificable que facilita la Red como son los *likes* , donde muchos menores buscan la manera de ganarlos haciendo lo que sea, exponiendo su propia identidad (y en ocasiones hasta jugándose la vida frente a una cámara) con tal de ganar más puntos, más *likes*, más seguidores, etc.

Cuando un menor se ve envuelto en un caso de sextorsión o ciberbullying, puede que no devenga de una sobrexposición, pero es cierto que la sobrexposición garantiza más probabilidades de que se den ciberproblemas.

Con todo ello, queremos invitar al lector a una reflexión sobre la cultura digital que se está creando, la transformación de las formas de entretenimiento, el paradigma adolescente-consumidor y el riesgo al que están expuestos los menores en la Red por la necesidad de aceptación social. (www.Ideorama.org, 2018).

#### **4.7.1. Principales problemáticas de las redes sociales**

¿Cómo se produce el ciberbullying?

Existen diversos mecanismos con los que se puede acosar en red a otro compañero o compañera, en muchos casos coetáneos. Podemos contemplar los siguientes tipos de ciberacoso: Con el ordenador, gracias a Internet, podemos utilizar como vía el correo electrónico; desde teléfono móvil con los mensajes de texto o mensajes multimedia sobre todo en las redes sociales; a través de la mensajería instantánea; weblogs difamatorias; web personal, grabación de violencia para subirlo a la red, desprestigio en la red, suplantación de identidad, robos de cuentas personales.

Cualquier medida que desde la familia o escuela, como principales ámbitos de intervención educativa, se pongan en funcionamiento, deben eludir a un uso responsable de la red en los jóvenes.

Para evitar que se conviertan en ciberacosadores debemos concienciarles de que detrás de una pantalla siempre hay una persona, que merece ser tratada con respeto y que nuestra libertad de expresión no puede ser la excusa para dañar o agredir al otro. No obstante, una de las medidas educativas más generalizadas para garantizar una mayor seguridad de los menores en la red, es el debate sobre la ubicación del ordenador en el hogar, unido al establecimiento de unas normas familiares respecto al uso de las TIC's (Hernández y Solano, 2005; en Hernández Prados, M. Á., & Solano Fernández, I. M. (2007). Ciberbullying, un problema de acoso escolar. RIED. Revista iberoamericana de educación a distancia, 10(1)).

#### **4.8. La Asociación**

Las actividades planteadas durante el año en la asociación son a través del programa “Ticocio” enfocado a la influencia que están teniendo las nuevas tecnologías en la sociedad. Por ello a nivel de objetivos concretos de este marco de actuación son los de formar, intervenir, comunicar u ofrecer en los buenos usos de las redes sociales, Internet, dispositivos digitales y en la prevención de los malos hábitos, malas conductas o desinformación que hay de los efectos negativos que pudieran conllevar un abuso de las nuevas tecnologías. También detallar las actividades de nivel más general que tiene la asociación que son de aspecto organizativo, informativo o burocrático para hacer crecer a la misma y ampliar los campos de investigación e intervención socioeducativa.

### **Actividades de carácter general de la asociación**

- Organización de reuniones trimestrales de socias/os, voluntarias/os para comunicar y decidir de novedades de la asociación.
- Organización de reuniones semanales de la junta directiva para el trabajo burocrático y estado de proyectos que hay en la asociación.
- Organización de reuniones de control puntuales con los proyectos que así lo requieran hablar o juntarse con la junta directiva para debatir o trabajar temas importantes en relación a forma de trabajo, convivencia, etc.
- Citación para entrevistas a nuevas personas voluntarias interesadas en la asociación o nuevas propuestas de proyectos o programas.

### **Actividades de carácter formativo “Ticocio”**

- Realización curso de habilidades cibercomunicativas orientado a personal profesional que trabaje con menores, educación o similar.
- Realización de curso escuela de padres para prevención e información de buen uso de las tecnologías en menores.
- Realización de intervención en aula en distintos colegios e institutos de la zona para dar charlas participativas acerca del ciberbullying, ciberadicciones y mal uso general de las tecnologías.

### **Actividades de carácter comunicación “Ticocio”**

- Gestión y montaje de videos para un canal de youtube (Reconectados) para difundir y sensibilizar a colectivos de la sociedad sobre mal uso de las tecnologías con una orientación distendida o de humor inteligente.
- Exposición de notas de prensas sobre artículos de blog que se realizan acerca de nuevos efectos, influencias o curiosidades de las tecnologías y los nuevos hábitos que se van adquiriendo.
- Exposición de ponencias, charlas o discursos acerca de temas adyacentes al programa “Ticocio” de interés general o divulgativo.

### **Actividades de carácter socioeducativo “Ticocio”**

- Preparación de sesiones de distensión, ocio o tiempo libre en eventos relacionados con el programa.
- Exposición de una mesa informativa con dinámicas para interactuar de forma animada con el público interesado y que quieran conocer más a la asociación a través de la experiencia propia.

### **Actividades de carácter intervención “Ticocio”**

- Realización de terapias psicológicas de carácter individual con personas que tengan ciberadicciones detectadas por personal de la asociación cualificado.
- Creación de grupos de trabajo con personas que tengan ciberadicciones o problemas derivados para ser atendidas y tratadas.

#### **4.8.1. Observación etnográfica de Ideorama y su proyecto Ticocio**

##### **4.8.1.1. Introducción**

En la actualidad se percibe la creciente preocupación de familias, docentes y otros/as profesionales del ámbito por el uso que los menores le dan a las Tecnologías de la Información y Comunicación. Sin embargo, la tecnología se ha incorporado en la vida de casi la totalidad de la población, es una cuestión social.

En palabras de la psicóloga y analista cultural Sherry Turkle en su ponencia *¿Conectados pero solos?* del evento TED2012, se expone la perspectiva de cómo actualmente los dispositivos digitales influyen no sólo en la vida virtual, si no que generan sensaciones reales y que repercuten directamente en el día a día de cada persona.

Somos conscientes de que la tecnología ha aparecido en nuestra vida y la hemos incorporado a nuestras rutinas, a nuestras relaciones e incluso a nuestros sentimientos; pero nadie nos ha enseñado a utilizarla, a que nos suponga una ventaja y no un problema. Es un aprendizaje que no se ha dado y, en multitud de ocasiones, lo estamos descubriendo por medio de ejemplos nefastos: estafas a través de supuestos premios en la Red, dependencia plena o casi plena a un dispositivo digital, multas por faltas de respeto a través de redes sociales, suplantación de identidad, chantajes por imágenes de contenido erótico y suicidio de menores al sufrir ciberacoso, entre otras problemáticas.

Estos riesgos mencionados no deben generarnos un rotundo “NO a las TIC”, se debe educar en su buen uso de las mismas para percibir las como herramientas potencialmente valiosas en el mundo de la información y la globalización, conociendo los riesgos asociados y los mecanismos de protección y denuncia en caso de detectarlos y/o sufrirlos.

Por esta razón, desde Ticocio se pretende promover el buen uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, evitando su “demonización”. Se busca la adecuada convivencia entre el mundo virtual y el mundo real sin que ello suponga un conflicto a la persona.

Así pues, en el presente documento, encontraremos diversos apartados que explican de manera detallada el por qué, cómo, dónde, cuándo y con quién desarrolla este Programa, entre otros puntos. Más concretamente, se empezará realizando un análisis de la realidad para justificar la necesidad latente de Ticocio, estudio basado en entrevistas a profesionales, encuestas e investigación de iniciativas anteriores. Seguidamente se fundamentará el Programa en base a un Marco teórico y al Marco legislativo que lo sustenta. (www.Ideorama.org, 2018).

A continuación, se describen los Destinatarios primarios del Programa y tras su especificación, se detallan los Objetivos planteados; la Metodología resume cómo se pretende alcanzar éstos. Y después de la descripción de las estrategias metodológicas a utilizar, se expone el Plan de comunicación externa que se desarrollará a la hora de difundir Ticocio, mantener contacto y conseguir recursos.

Tras ello, se detallan los Recursos necesarios para que se pueda desarrollar el Programa. Por último, el lector de este Programa podrá encontrar la Evaluación que se lleva a cabo. (www.Ideorama.org, 2018).

#### **4.8.1.2. Justificación**

Las causas por las que se ve necesario un trabajo en el campo de la Educación relativa al buen uso de las TIC se han estudiado de tres maneras: por medio de entrevistas a diversos/as profesionales, por medio de una encuesta lanzada vía Internet y mediante un análisis de iniciativas anteriores al diseño de Ticocio.

A continuación, se exponen las conclusiones sustraídas de las entrevistas realizadas a profesionales de diferentes ámbitos que hoy día trabajan por el buen uso de las TIC desde su desempeño laboral.

Además de esto, se ha recopilado información valiosa sustraída de una encuesta realizada a un total de 301 personas, que en resumen nos confirma la necesidad de la educación en las redes y de la importancia de la prevención de adicciones, conflictos y acoso en las redes sociales.

En gran parte de las reuniones celebradas con los/las diferentes profesionales, se coincide en varios puntos en común. Uno de ellos a destacar es el gran desconocimiento que tiene la población acerca de los riesgos de las tecnologías y cómo hoy día se opta más por enseñar a usar las TIC que por educar en ellas para fomentar buenos hábitos y modales.

Este desconocimiento afecta a varios grupos sociales: Los/las jóvenes, padres/madres/tutores/as, personal educativo y los/las difusores/as de contenido digital. Así pues, los/as entrevistados/as afirman que, si se pusiera más énfasis en esa educación y concienciación de seguridad en el uso de las TIC, se reduciría drásticamente los casos de ciberdelitos y mal uso y abuso de ellas.

Así mismo, también es destacable por los/as entrevistados/as que, desde su perspectiva, las TIC no son algo negativo en sí. Son útiles herramientas que ayudan a solucionar diversos aspectos en nuestras vidas, sin embargo, es el uso que hacen las personas de ellas lo que se puede valorar como “negativo” o “positivo”; o sea, que las TIC, por sí solas, no son buenas ni malas, son herramientas. Por ello, fomentar buenos hábitos, ofrecer cercanía con las redes sociales para ayudar en problemas derivados o que existiera una plataforma visual para tratar estos temas de una manera sincera, son algunos ejemplos de cómo se podría ayudar a mejorar y fomentar el buen uso de las tecnologías.

Otra idea a destacar hace referencia a que se puede tener las TIC de aliadas para llegar a gran cantidad de personas y difundir un uso adecuado, seguro y dinámico de ellas. De esta manera, las instituciones, las empresas digitales y los grupos educativos, deberían trabajar conjuntamente para, al menos, tener conciencia de tal verdad.

Todas estas conclusiones justifican la necesidad sociocultural de crear y mantener iniciativas que promuevan el buen uso de las TIC, iniciativas como las que se quieren impulsar desde Ticocio. Pero aquí no concluye este estudio, como se ha indicado con anterioridad, a la hora de estudiar el contexto actual acerca del buen uso de las TIC, se analizan algunas iniciativas que están trabajando en este campo de intervención.

Con todo ello, podemos concluir que las TIC, hoy día, forman parte de nuestras vidas, sin embargo, nadie ha establecido unos parámetros educativos sobre la vida virtual, lo que puede suponer (y está suponiendo en ocasiones) algunos peligros hacia la persona.

Desde Ticocio se propone una nueva perspectiva desde la cercanía, el compromiso, la profesionalidad, el dinamismo y la eficacia para que las TIC sean utilizadas como verdaderas aliadas en nuestro día a día.

#### **4.8.1.3. Fundamentación**

En el siguiente apartado se hará un breve recorrido por el Marco teórico que soporta al presente Programa y una reflexión sobre el Marco legislativo vigente en función a los apartados legales que hacen referencia a asuntos directamente relacionados con Ticocio.

Actualmente, las TIC están presentes en nuestro día a día e impulsan el progreso de la humanidad gracias a la expansión de la información, la comunicación y el conocimiento.

Además, transforman la gestión de la vida profesional y personal influyendo sobre el cómo se llevan a cabo múltiples situaciones desde las más cotidianas, como mantener una conversación con un amigo, hasta la manera de trabajar como crear una empresa y llegar a los/las clientes de un modo digital.

En la actualidad se pueden encontrar multitud de alusiones a las TIC en la educación, pero es difícil hallar referencias que informen sobre Educación en TIC. Desde Ticocio señalan la relevante importancia de tener en cuenta ambos enfoques de manera bidireccional; es incoherente, por ejemplo, suscitar al uso de los dispositivos digitales desde la escuela primaria si no se establecen previamente criterios y normas de uso y comportamiento en los mismos.

Por ello, pueden definir la Educación en TIC como el conjunto de normas, criterios y metodologías que estén orientadas al impulso del uso adecuado de las Tecnologías de la Información y la Comunicación. La asociación entiende ciberbullying o ciberacoso (término castellanizado) como el acoso entre iguales en el entorno de las TIC.

#### 4.8.1.4. Destinatarios

Al describir destinatarios a los que va dirigido el Programa Ticocio, hay que distinguir 4 grupos diana principales, estos son: menores, padres/madres/tutores, profesionales ligados al ámbito y referencias mediáticas. Estos colectivos han sido elegidos por su directa relación con el uso de las TIC, a continuación, se describe el porqué de cada grupo:

##### Grupo 1. Menores.

En una primera aproximación, se debe diferenciar entre dos etapas evolutivas relevantes a las que afectan, por su vulnerabilidad social, las problemáticas que pueden derivar de un uso indebido de las TIC. Estos dos períodos de edad son Infancia y Adolescencia.

A continuación, se resumirán las características psicológicas de la Infancia desde la perspectiva de la psicología evolutiva y más en concreto, en la tercera infancia, la cual comprende de los 7 a los 12 años, eligiendo esta etapa ya que expertos afirman que es la edad en la que se puede y debe comenzar a educar en el buen uso de las TIC, edad en la que es recomendable que comiencen la interacción con las herramientas digitales bajo supervisión. Así pues, se resumen algunas características comunes a los/las menores de estas edades:

El desarrollo de la inteligencia de los 7 a los 11 años, se conoce como el Estadio de las operaciones concretas donde el menor comprende los siguientes principios:

- Composición: Dos acciones sucesivas pueden coordinarse en una sola.
- Reversibilidad.
- Asociatividad: Un mismo resultado obtenido por caminos diferentes.

- El desarrollo del lenguaje. De los 7 a los 12 el léxico se multiplica y su uso se hace cada vez más correcto. Entre los logros más tardíos están: las formas sintácticas pasivas y el manejo de referencias verbales desde la perspectiva del otro. (Barba; Cuenca; Gómez; 2007).

- Desarrollo social. Adopción de una perspectiva social subjetiva de 6 a 8 años. Comprende que sus pensamientos y sentimientos pueden ser diferentes de los otros. Después se adopta una perspectiva mutua: (10 a 12 años) asume el punto de vista de una tercera persona. (Barba; Cuenca; Gómez; 2007).

Este acercamiento a la etapa evolutiva de la tercera infancia facilita la comprensión de la necesidad de iniciar el proceso de prevención en estas edades. Se entiende que el menor comienza un proceso social más complejo que en etapas anteriores donde es capaz de tener en cuenta a otras personas y, por tanto, a convivir.

Ya que desde Ticocio se pretende la correcta convivencia en la Red a través de la prevención, la formación y el tratamiento, se considera importante comenzar a trabajar a partir de estas edades.

Seguidamente, se resumirán las características psicológicas de la Adolescencia desde la perspectiva de la psicología evolutiva. Se puntualiza que desde Ticocio se habla de Adolescencia entendida entre los 12 y los 18 años.

a) Según un estudio de Coleman desmitifica que sea una etapa conflictiva ya que la alta conflictividad sólo afecta aproximadamente a 1/3 de los adolescentes.

b) El desarrollo cognitivo que posee este colectivo es: Uso creciente del pensamiento abstracto, sobre todo para la formación de conceptos y la solución de problemas. Se destaca que, para enfocar la resolución de un problema se plantean todas las

situaciones y relaciones causales entre sus elementos, que más tarde tratará de confrontar con la realidad mediante la experimentación.

c) El desarrollo social que tiene este colectivo es: en la adolescencia los espacios donde son posibles las interacciones sociales se expanden, mientras que se debilita la referencia familiar. La emancipación respecto a la familia no se produce por igual en todos los adolescentes; la vivencia de esta situación va a depender mucho de las prácticas imperantes en la familia. Junto a los deseos de independencia, el adolescente sigue con una enorme demanda de afecto y cariño por parte de sus padres, y estos a su vez continúan ejerciendo una influencia notable sobre sus hijos. (Coleman, 1980).

Paralelamente a la emancipación de la familia el adolescente establece lazos más estrechos con el grupo de compañeros. Estos lazos suelen tener un curso típico: En primer lugar, se relacionan con pares del mismo sexo, luego se van fusionando con el sexo contrario, para, de esta manera ir consolidando las relaciones de pareja.

Por lo general el adolescente observa el criterio de los padres en materias que atañan a su futuro, mientras que sigue más el consejo de sus compañeros en opciones de presente. (Sureda, Coman y Morey, 2010).

El desarrollo de la personalidad del colectivo es:

- La adolescencia es un momento clave y crítico en la formación de la identidad. Hay etapas que contribuyen a la diferenciación de la personalidad y a la génesis de la identidad. Es en la adolescencia cuando el individuo alcanza ese punto de sazón que permite vivir en sociedad y relacionarse con los demás como persona psicosocialmente sana o madura:

- La adolescencia y la identificación con la tarea: “yo soy lo que puedo aprender para hacer una tarea”.

- La adolescencia y la cristalización de la identidad: define quién es él mismo, a través de sus actividades, aficiones, aspiraciones y sus amores, proyectando sobre el otro la propia imagen de sí mismo.

En síntesis, a toda esta información de la Adolescencia, se puede confirmar que es una etapa de continua experimentación, formación de la personalidad, construcción de la identidad y cambios constantes para ajustarse a un marco social desconcertante. A ello se le debe añadir que se está abriendo una vida virtual (a partir de los 13-14 años) en la que no están recibiendo ningún tipo de guía para saber cómo interactuar.

La identidad digital puede repercutir en un futuro, sin embargo, al no conceder importancia a las posteriores consecuencias por el principio de “inmediatez” que caracteriza a la Adolescencia, se está infravalorando la cantidad de información personal que se sube a la Red, lo que está desembocando en problemáticas muy perjudiciales para muchos/as jóvenes. A esta cuestión se le añade el contra de la necesidad de aceptación social de toda persona y que en la Adolescencia se radicaliza. La gamificación de las redes sociales promueve conductas de “necesidad” de esa aceptación social, lo cual degenera en tecnoadicciones o subida de fotos inapropiadas, consecuencias, entre otras, que quedan en la Red y dañan la identidad virtual y real del afectado.

Por estas razones, se quiere intervenir con la Adolescencia y promover así conductas correctas de convivencia en línea para destacar las TIC como herramientas que puedan mejorar sus vidas.

## Grupo 2. Padres/madres/tutores/as.

El conocimiento de las tecnologías para generaciones que no han vivido el cambio social es un abismo de conocimiento a día de hoy, se habla de brecha digital. La pérdida de conciencia de este nuevo entorno, desconocido en gran medida, propicia que en problemas de abuso o acoso en Tecnologías de la Información y la Comunicación, no sepan cómo actuar o ayudar a la víctima, siendo su propio/a hijo/a.

Dado que la figura del padre/madre/tutor/a sigue siendo un referente para tomar pautas, modelos a seguir por parte del hijo/a, una profunda concienciación y formación para la vida actual ligada a la tecnología, ayudará en gran medida a la prevención de malas costumbres y hábitos para el/la joven del día de hoy. (Apacici, R., 2011).

## Grupo 3. Profesionales del ámbito.

Debido a la evolución que experimenta las tecnologías año tras año el personal docente que enseña a los/as niños/as y jóvenes, no cuentan con formación para tratar el asunto que se viene definiendo.

Dado que el sistema educativo no afronta en su temario de manera certera el asunto y la importancia de las nuevas tecnologías y deja en un lado o en manos de otras organizaciones el tema en seguridad en la Red y prevención, es importante elaborar unas medidas formativas que doten al docente de amplio conocimiento y supervisión de estos temas.

Es claro que en diversas ocasiones el acoso escolar y el maltrato o abuso entre jóvenes, empieza en la escuela y el profesorado debe tener la capacidad de detectar y prevenir esas problemáticas, al igual ocurre cuando la dimensión se extrapola al mundo virtual.

Pero no solo se pretende desde Ticocio formar a docentes, se quiere ampliar este grupo diana a educadores/as, psicólogos/as, animadores/as socioculturales, integradores/as sociales y a profesionales de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado que en su día a día trabajen en contacto con la Infancia y la Juventud. (www.Ideorama.org, 2018).

#### Grupo 4. Referencias mediáticas.

Actualmente, a través de Internet y en plataformas de vídeo de contenido personalizado, han surgido una serie de personas que tienen gran impacto social en la gente joven. Se han llegado a convertir en personas reconocidas por estos sectores de edad y promulgan mensajes en tono divertido, humor, canciones o crítica, entre otras a través de plataformas y redes sociales como YouTube, Instagram o Vine, entre otras.

Es también sabido que son víctimas de comentarios malsonantes, de poca educación o con pocos modales (los llamados *haters*, *trolls*, etc.) incluso hay personas que promulgan estas actitudes tóxicas.

En Internet se ha construido una nueva sociedad virtual, que no deja de ser una representación de la realidad. Pero se juega con el anonimato para poder ser de una forma que en la sociedad real no se podría, o tendría sanciones si el individuo es insultado, menospreciado y, o ninguneado. Estas personas son excelentes destinatarios/as para recibir formación en temas de prevención y buenas formas, porque son escaparates y modelos a seguir de la juventud, así como son víctimas del continuo comentario negativo o insultos que pueden llegar a recibir. (Apacici, R., 2011).

Además, son buenas fuentes para profundizar en el tema, ya que son entes que interactúan con su público casi de manera directa. Conocen algunos problemas de primera mano y saben que son de mucha ayuda para gente que está marginada socialmente o que recibe bullying o ciberbullying.

Por estas razones, se quieren promover proyectos dirigidos a ellos, destinatarios con este perfil, personas a las que poder ofrecer herramientas para promover el buen uso de las TIC y, a su vez, puedan utilizarlas para su propio beneficio a la hora de difundir contenido como modelos de comportamiento en la Red. También son buenos destinatarios/as para fomentar un uso creativo en el ocio que ellos/as mismos/as crean y ofrecen al resto de la población.

#### **4.8.1.5. Objetivos**

##### **Objetivos generales:**

- Trabajar el uso adecuado de las TIC por medio de la intervención socioeducativa.
- Formar a menores, profesionales, padres/madres/tutores y referencias mediáticas sobre educación y recursos en TIC.
- Ofrecer una intervención terapéutica para tratar las diferentes problemáticas psicológicas relacionadas con las TIC.

##### **Objetivos específicos en intervención socioeducativa/prevención primaria:**

- Motivar hacia un ocio alternativo de las TIC.
- Sensibilizar sobre el abuso de las TIC con las relaciones sociales.
- Concienciar sobre el ciberacoso y demás delitos en la Red.
- Favorecer un comportamiento positivo tanto en las redes virtuales como en el entorno social. (Educación en valores de las TIC).

### **Objetivos específicos de formación en TIC:**

- Otorgar herramientas útiles en TIC para aplicar en su entorno profesional (profesores/as) o en el hogar (padres/madres/tutores).
- Informar sobre la situación actual del tema digital.
- Dar soluciones para la prevención y seguridad de las TIC.
- Promocionar claves de correcta convivencia en Internet con la vida real.

### **Objetivos específicos de intervención terapéutica/prevención secundaria y terciaria:**

- Tratar el tema de las adicciones en TIC en pacientes.
- Superar los trastornos generados por el ciberbullying, *grooming* y el *sexting*.

#### **4.8.1.6. Organización**

Las estrategias metodológicas a utilizar se describen de dos maneras. En primer lugar, se exponen las tres vías de actuación en las que se enmarcan los proyectos según su finalidad. Por otro lado, se detallan los diferentes principios metodológicos que sostienen al Programa y que, a su vez, se extrapolan a los proyectos de manera específica. Así pues, las vías de actuación son la prevención primaria, prevención secundaria y terciaria., así como la formación.

Una vez descritos estos bloques metodológicos, se enumeran los principios metodológicos: metodología socioafectiva, Investigación-Acción-Participativa, estrategia de intervención socioeducativa, estrategia de intervención terapéutica, estrategia de formación, principio de participación, principio de flexibilidad, principio de interacción de la acción activa, principio de cooperación y desarrollo, principio de sostenibilidad ambiental, y por último, y no menos importante, el principio de igualdad.

#### **4.8.1.7. Plan de comunicación**

Partiendo de la máxima que dice “lo que no se ve, no existe”, a continuación, se detalla un plan estratégico de Comunicación como base para garantizar una mínima difusión y visibilidad del Programa.

En este caso es evidente que la comunicación por vías digitales debe ser prioritaria debido a la naturaleza de Ticocio, sin embargo, no se debe descuidar la participación en los medios convencionales que son, todavía hoy, los verdaderos referentes informativos para la sociedad.

Dentro de la comunicación externa se diferencian dos tipos de herramientas: Por un lado, aquellas que van a servir para centralizar toda la información sobre Ticocio y su actividad para aquellas personas que estén interesadas en conocer el Programa y, por otro, aquellos medios que permitirán difundir esta información para llamar la atención de quienes aún no lo conocen o ignoran algunas de sus actividades. (Apacici, R., 2011).

A continuación, se desglosan las diferentes herramientas que se utilizan para difundir la actividad:

- Página de Think Big. Base de partida y núcleo central de la actividad del Programa hasta que Ticocio cuente con un sitio web propio. Gracias a la Fundación Telefónica, este espacio está siendo utilizado para mostrar al público los avances del mismo, así como quienes conforman el equipo. Además, los/as usuarios/as externos/as pueden interactuar, dejar sus comentarios y mostrar si les gusta, así se puede recabar información útil y hacer una primera valoración sobre la aceptación del mismo. Aunque sin duda esta página es el punto de partida, sus funcionalidades, más características de un blog que de un sitio web, hacen que en el futuro vaya a ser necesaria la creación de una

página propia que permita mayores espacios para sectorizar la información y dinamizar el contenido.

- Página web. Aunque en estos momentos se carece de sitio web, es indudable que cualquier entidad que quiera darse a conocer debe tener un sitio en el ciberespacio. La página web representará el todo de lo que es Ticocio, siendo la mejor tarjeta de presentación. Entre otras cosas deberá contar con:

- Blog. En Internet ya no sólo se cuelga contenido, ahora se viene a conversar. Un blog permite que los/as usuarios/as den su opinión sobre las diferentes entradas que se vayan publicando, que versarán sobre tecnología y prevención. Estas publicaciones se diferenciarán entre actividades propias de Ticocio, noticias externas a Ticocio pero que también interesen y testimonios o entrevistas que se quieran reflejar en el blog.

- Notas de prensa/actualidad. Espacio dedicado a la difusión de actividades concretas de Ticocio.

- Redes sociales. Hoy en día es casi de obligado cumplimiento contar con perfiles en las diferentes plataformas digitales. En el caso de este Programa, y debido a que se dirige en parte a un público usuario de estas redes es imprescindible estar en ellas. No hay que olvidar que las redes sociales son un excelente altavoz de la información que se va actualizando en la página web y en el blog. Actualmente se cuenta con presencia en las siguientes redes:

- Twitter (@EquipoTicocio). Difusión de las actividades tanto del Programa como del equipo. Además, Twitter permite interactuar con otros/as usuarios/as con intereses similares, lo que ocasiona un crecimiento de la red de seguidores pudiendo trabajar a partir de una base de interesados en el Ticocio conformada por expertos/as y

profesionales, como la agente Silvia Barrera, que además cuentan con un renombre importante. Este tipo de “usuarios/as reconocidos/as” reciben el nombre de *influencers* y es también necesario detectarlos e interactuar con ellos.

En Twitter se trabaja con publicaciones periódicas pero sin saturar el Time line de los/as seguidores/as y, sobre todo, lanzando tuits en directo durante eventos y actividades.

Fan Page FB. Siendo la red social más utilizada, en Facebook se muestran también novedades sobre la actividad de Ticocio pero la forma de comunicar debe ser diferente a la utilizada en Twitter: Menos publicaciones que la red de microblogging, pero más largas y elaboradas es lo que demandan los/as usuarios/as de Facebook.

YouTube. Si las fotografías y enlaces son muy importantes tanto en Twitter como en Facebook, el vídeo es hoy en día un recurso que debe ser preferente.

Así pues, se lleva a cabo la creación de vídeos e infografías animadas para llegar a todo el público de una manera más dinámica y atractiva, ayudando así a viralizar el contenido.

- Plan de medios. Como se menciona al principio de este apartado es importante no dejar de lado a los medios convencionales. Por ello se crea una base de datos de medios de comunicación (prensa escrita, radio, televisión y medios digitales) con el fin de remitir las notas de prensa más relevantes para nuestra entidad. Además, se trabaja para contactar con periodistas especializados en educación y tecnología.

- Fidelización. Una buena comunicación debe conseguir que aquellas personas a las que ya se ha llegado una vez se sientan partícipes y no pierdan el interés.

Por ello se establece una base de datos de destinatarios, que engloba el contacto de aquellas personas y entidades con las que se haya tenido algún contacto directo y, con estos datos, se elabora periódicamente campañas de *e-mailing* para fidelizar a estos/as seguidores/as.

- Relaciones institucionales. “Dime con quién andas, y te diré quién eres.” Sin duda una de las mejores estrategias para conseguir recursos y nuevos destinatarios para el Programa, así como mejorar la reputación, es trabajar las relaciones institucionales. Asistir a congresos, participar en jornadas y relacionarse con profesionales del sector tecnológico, educativo o de la comunicación son actividades que ya se están realizando y que no hay que dejar de lado.

Además de todas estas estrategias a la hora de comunicar Ticocio, se investigará sobre otras alternativas y se seguirá trabajando para mejorar las técnicas en las presentes.

#### **4.8.1.8. Recursos**

En este apartado se informa sobre los diferentes recursos materiales, humanos, espaciales, temporales, digitales y económicos necesarios para desarrollar el Programa. Se apunta que varios de estos apartados dependen de los recursos que se necesiten en los proyectos específicos por las características de Ticocio, así que aparecerán sintetizados explicando en qué consisten.

En cuestión de los materiales requeridos para el desarrollo del presente Programa, se puede afirmar que se utilizará material fungible y material no fungible. Éstos se describirán en el apartado de *Recursos materiales* de cada uno de los proyectos, ya que pueden variar según la naturaleza de los mismos.

El personal que va a desarrollar el Programa presenta diferentes perfiles: educadores/as sociales, animadores/as socioculturales, monitores/as de ocio y tiempo libre, profesores/as, psicólogos/as y profesionales de disciplinas de campos similares que, gracias a un trabajo interdisciplinar, aportarán desde su ámbito laboral, la dedicación que corresponda.

Cabe señalar que los proyectos se desarrollarán por profesionales tanto voluntarios/as como remunerados según la actividad a desempeñar, la responsabilidad que se le adjudique y otras cuestiones aún por determinar.

El número de personas que finalmente compondrán el Programa Ticocio es variable y aún está sin estipular. Sin embargo, se puede afirmar que el equipo directivo estará conformado por los dos fundadores/as contando con un máximo de cinco personas adicionales.

Los recursos espaciales dependen del proyecto al que se refiera, pero se puede asegurar que se utilizarán tanto espacios interiores (salas cedidas por centros escolares, espacios cubiertos ofrecidos por asociaciones y/o centros culturales...) como exteriores (parques, campings, patios de centros escolares...). Estos recursos aparecen detallados en la descripción específica de cada uno de los proyectos.

El Programa se presentó en el curso escolar 2016-2017, sin interrumpir su labor en el verano de 2017 con actividades en el período vacacional. La intención del Programa es desarrollar actividades continuas con una temporalidad marcada por la necesidad estudiada previamente. Además, al ser una iniciativa apoyada sobre un principio de flexibilidad, la temporalidad puede variar.

Se entiende por recursos digitales aquellas vías utilizadas on-line como recursos básicos del programa. (Apacici, R., 2011). En la actualidad se cuenta con una dirección de correo electrónico para cualquier consulta o cualquier cuestión que se quiera comunicar al Equipo Ticocio. La dirección es: [ticociocontacto@gmail.com](mailto:ticociocontacto@gmail.com). También contamos con perfiles en redes sociales como Twitter (@EquipoTicocio) y Facebook (<https://www.facebook.com/tico.ociogrupo>) para mayor disponibilidad hacia usuarios y favorecer la difusión. La web es: [Ideorama.org](http://Ideorama.org). Por último, añadir que el Equipo de Además se trabaja diariamente por medio de la herramienta de Drive de Google para una mayor cooperación y comunicación intergrupala constante.

A continuación, se detalla un acercamiento a modelos de financiación y presupuesto que pueden hacer viable el Programa Ticocio a través de su ejecución con los proyectos que siguen esta filosofía.

En primer lugar, se aclara que se pretende una forma simple y accesible de ejecución de Programa. Es, por tanto, que su forma de financiarse debe ser cercana a todo aquel que desee contratar su servicio, así como replicarlo.

No se pretende que los proyectos sean costosos, se busca la máxima difusión a un precio eficaz para la población. Por ello, el principal modelo será el denominado “bootstrapping” para presupuestarse. Con este sistema, se pretende ir directamente al cliente o usuario de los servicios que se ofertan y, con él, elaborar presupuesto a medida de acuerdo a lo que pida y la oferta.

Se hace por tanto hincapié en la búsqueda directa del cliente o colectivos diana interesados en los servicios ofertados y así se evitan esfuerzos innecesarios en búsquedas económicas o endeudamientos que luego quizás no se puedan asumir.

Además, es un sistema muy eficaz para conocer el grado de interés real y evaluación inicial (*véase punto Evaluación*) del proyecto a ejecutar y del Programa mismo. Éste método permite también adaptar y evolucionar si fuera preciso la idea misma de Programa, ajustándose a la carta de la exigencia del usuario que requiera de los servicios ofrecidos.

Otra forma de financiación del Programa, es a través de las subvenciones públicas que puedan dar cabida a la iniciativa. A través de lanzaderas propias del Estado Español para aportar ayudas a los emprendedores, también se incluye para obtener un extra en inversión y mayor apoyo para futuras colaboraciones en el ámbito de la institución pública.

Se quiere remarcar, a modo de conclusión, que es un enfoque orientativo sobre los mecanismos de financiación óptimos que puede tener el Programa.

#### **4.8.1.9. Evaluación de la Asociación**

Se sigue un modelo extenso y completo de evaluación para trabajar y mejorar el Programa de la manera más dinámica y sistemática posible. Por esa razón, se destacan principalmente dos momentos evaluativos:

- Evaluación inicial: fue guiada por un proceso de observación, estudio de casos anteriores, estudio de literatura científica previa, estudio de datos anteriores y actuales sobre asuntos relativos al Programa (porcentaje de menores que usan TIC, número de delitos telemáticos, etc.), entrevistas a profesionales del ámbito y una encuesta abierta a una muestra poblacional.

Todo ello con el fin de estudiar la necesidad del Programa, de fundamentar la intervención y de conocer la percepción social acerca del uso de las TIC y las problemáticas asociadas. Es un análisis de la realidad que guiará a todo el proceso posterior.

- Evaluación final: una vez realizado el Programa, se evaluó su eficacia y se realizaron las modificaciones pertinentes, así como propuestas de mejora y otras cuestiones que puedan ayudar a dar continuidad al Programa Ticocio.



Fotografía 1. Organización Ideorama. Facilitada por la Asociación.

#### **4.9. Términos que padres, madres y tutores deben conocer.**

Desde la Asociación Ideorama (2018), se facilitan los siguientes términos que deben conocerse y comprenderse a fin de relacionarlos con los problemas que se puedan encontrar con las TIC, Internet y en las redes sociales.

- Adicción no química: Se define como a la dependencia generada por ciertas sustancias que no corresponden a componentes que se puedan ingerir o inhalar, es decir, conductas que se llevan a cabo a través de aparatos o sistemas, produciendo en la persona síntomas de malestar en caso de abstinencia.

- Ciberacoso/ciberbullying: se define como el uso de los medios telemáticos para ejercer el acoso psicológico entre iguales. Es el acoso en el entorno de las TIC.

- Ciberadicción: conducta en la que el/la individuo/a realiza un uso compulsivo y descontrolado de alguna o varias tecnologías, lo cual le acaba generando problemas de índole personal, familiar, social, laboral y económico. Las consecuencias más destacables de este tipo de adicción son: nerviosismo y ansiedad, irritabilidad, aislamiento social, agresividad e insomnio.

- Cibercondría: Se trata de una nueva versión de la hipocondría, en la cual, las personas preocupadas por su salud, consultan sus síntomas y enfermedades online en vez de acudir al médico.

- Ciberdelitos: son aquellas actividades ilícitas realizadas a través de la informática que tienen el objetivo de dañar o impedir el uso de sistemas informáticos.

- Ciberseguridad: se define como todas las herramientas o métodos tecnológicos que protegen a los usuarios de Internet.
- Comunicación Sincrónica: Es el intercambio de información entre personas en tiempo real mediante código telemático, vía online.
- Comunicación Asincrónica: Es el intercambio de información entre personas por vía online de forma intermitente, no hay un feedback instantáneo.
- Comunidades peligrosas en línea: Se trata de un grupo de personas cuyas interacciones están marcadas por intereses comunes y con una identidad dentro de un espacio en Internet, que promueven conductas que suponen un riesgo para los menores, tales como la autolesión, odio, hábitos de vida no saludables apología del odio o del suicidio, pedofilia, etc.
- Editiovoltafobia: Se define como el miedo a conocer la vida de los demás a través de las redes sociales y compararla con la propia.
- Educación en TIC: conjunto de normas, criterios y metodologías que estén orientadas al impulso del uso adecuado de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.
- E-paternidad: promoción dirigida a padres y madres de la responsabilidad e información en el buen uso de las TIC y el mundo digital, para que de esta forma tengan las herramientas para educar a sus hijos.
- Familia digital: Es aquella en la que se mantiene una relación bidireccional entre padres e hijos. Los adultos aprenden acerca del conocimiento del mundo digital de sus hijos y, a su vez, los/las hijos/as son prevenidos de peligros que pueden sufrir en la Red.

- Grooming: cuando un adulto mayor de 18 años, a través de programas de comunicación on-line acosa a un menor. Este tipo de acoso tiene un objetivo sexual, de control emocional sobre el menor y de querer acceder al contenido de dicho menor, para luego abusar sexualmente del mismo/a, extorsionarle, robarle y/o estafarle.
- Identidad digital: Conjunto de expresiones personales o grupales que realizamos en Internet que compondrán quiénes somos y qué hacemos en la red.
- Mediación/control parental: Proceso por el cual los responsables de la educación digital del menor, acompañan a éste en su proceso de alfabetización digital a través de un uso responsable y seguro de las tecnologías, e impedir o solucionar los riesgos que estas conllevan.
- Netiqueta: Este concepto deriva del protocolo social básico de convivencia extrapolado al mundo digital. Se construye de manera colaborativa y de forma natural entre personas que desean establecer unas determinadas pautas de comportamiento que les son útiles para compartir un espacio, un lugar, una aplicación en la Red.
- Nomofobia: Se trata del miedo irracional debido a no poder mirar o consultar el teléfono móvil cuando se desea.
- Ocio alternativo: es un tipo de ocio en el que se fomenta la cultura y conductas saludables tanto físicas como intelectuales aprovechando las instalaciones y zonas alternativas para que estas se desarrollen.
- Phishing: Actividad delictiva encaminada al robo de contraseñas personales y credenciales bancarias, es decir a la “pesca de contraseñas”.

- Phubbing: es el acto de llamar la atención o menospreciar a alguien que presta demasiada atención al móvil u otros aparatos electrónicos en vez de a su propia persona.
- Retterofobia: Es el miedo a escribir mal a través de redes sociales o chats, lo que provoca un revisado escrupuloso antes de su enviado.
- Selfitis: se trata de una conducta que intenta compensar una falta de autoestima o para llenar un vacío en la intimidad, en el cual la persona siente un constante deseo de autofotografiarse y compartir dichas fotos en redes sociales.
- Selfiefobia: Es el miedo a fotografiarse a uno mismo, puede deberse a no sentirse fotogénico o considerarlo un acto superficial.
- Sexting: Es el envío de contenidos de tipo sexual (principalmente fotografías y/o vídeos) producidos generalmente por el propio remitente, a otras personas por medio de teléfonos móviles.
- Sextorsión: Es el chantaje a una persona por medio de una imagen de sí misma desnuda que ha compartido a través de Internet mediante el envío de contenidos de tipo sexual o sexting.
- Suplantación de identidad: Actividad en la que una persona se hace pasar por otra con la intención de cometer fraudes, ciberacosar, sextorsión, etc.
- TIC: Estas siglas significan Tecnologías de la Información y la Comunicación. Se conocen como el conjunto de tecnologías desarrolladas para almacenar, recuperar, procesar enviar o recibir información de un lugar a otro.

- Troll: Figura muy recurrente en foros, blogs, redes sociales, etc; que busca una reacción positiva/negativa en otra persona.
- Vamping: se define como la costumbre de estar conectado a altas horas de la noche pudiendo producirse trastornos del sueño. Las personas que practican vamping se les denomina phombies.
- Vibranxiety: ansiedad que se produce debida a una alucinación en la que se siente que el dispositivo telefónico vibra a pesar de no haber sucedido, incluso en ocasiones se percibe el sonido del teléfono como si estuviera recibiendo una llamada.
- Viralización: Es el mensaje, idea o contenido que se transmite de forma exponencial a través de las redes sociales mediante constantes reenvíos de usuarios de internet.
- Vlogger: se trata de una variante de blog, en el que la persona utiliza el vídeo en lugar del texto para expresar una idea.
- Whatsappitis: Adicción a la aplicación de mensajería instantánea, en especial con de los grupos en los que participan varias personas escribiendo.
- Youtuber: Personaje público que se dedica a subir vídeos sobre cualquier temática a la plataforma Youtube.

(Ideorama: <http://ideorama.org/glosario/f-o/>, 2018).

## 5. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

El método de la investigación se basará en una perspectiva cualitativa. Interesará observar las situaciones generadas durante el proceso. Las técnicas necesarias para recoger la información serán: observación etnográfica y la entrevista abierta. Mediante la técnica de entrevista abierta se podrá profundizar información a través de la integración en las relaciones entre las familias y sus hijos/as. (Corbetta, P., 2007). Y en el caso de la Asociación se utilizará la observación etnográfica a fin de conocerla en profundidad.

Para ello será necesaria una interacción personal con los padres y madres, a fin de observar sus actos y comprender su situación. Es importante que se compruebe lo que está aconteciendo, lo que viven y sienten estas familias en la situación en la que se encuentran, y así integrarse en la situación del programa de intervención. (Callejo J., Viedma A., 2006).

Se recurrirá pues, a una entrevista abierta con el fin de conocer las acciones a las que las familias recurren frente a un problema de ciberacoso, estudiar el nivel de conocimiento de uso de las familias sobre las redes sociales y su legalidad en España, y comprobar los conocimientos actuales de padres y madres de niños/as adolescentes. Esto permite una mayor libertad al entrevistador así como a los entrevistados, la facilitando la conversación, hacia una expresión más libre y en la cual las respuestas no son determinadas de antemano, puesto que se formularán de tipo abierto y así los entrevistados podrán construir la respuesta. Las preguntas creadas deberán ser específicas para obtener información relevante sobre el tema a tratar. (Callejo J., Viedma A., 2006).

Mediante las entrevistas realizadas a padres y madres, obtenidas a través de la Asociación Ideorama, en sus escuelas de padres en los colegios de la Comunidad de Madrid, se podrá obtener más información de valor, acerca de actitudes, comportamientos y opinión.

Los recursos básicos que se utilizarán para la puesta en práctica de la investigación, son: la entrevista, familias entrevistadas para llevar a cabo las entrevistas en los propios centros docentes, o donde los padres y madres soliciten. Documentos informativos sobre el ciberacoso, estudios anteriores y creación de nuevos datos. Y la utilización de un dispositivo tecnológico con el fin de realizar la grabación de la entrevista, y poder consultarla más tarde para el análisis de datos. (Corbetta, P., 2007).

Los entrevistados y entrevistadas serán personas totalmente voluntarias a las que se les comentará la finalidad de la entrevista y siempre puedan negarse a responder cualquier pregunta. Todo se hará de forma anónima. Es importante señalar que el contenido de este tipo de entrevista no es fijado previamente y puede variar en función del sujeto, el único objetivo del entrevistador es plantear los temas que se desean abordar (Corbetta, 2007).

Las entrevistas serán validadas mediante la organización de los datos, contraste con las hipótesis; el contraste con los objetivos, realizando una síntesis de los resultados, interpretando la información recogida. Se sacarán las conclusiones válidas tras recabar la información obtenida en las entrevistas realizadas a los padres y madres voluntarios que han respondido a las cuestiones que se planteaban, y con las cuales, se refutan las hipótesis establecidas. Así mismo, en el apartado de anexos, se adjuntará el cuaderno de campo del estudio realizado de la Asociación de Ideorama. (Callejo J., Viedma A., 2006).

## 6. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El método de la investigación se basa en una perspectiva cualitativa. Se observan las situaciones generadas durante el proceso. Las técnicas necesarias para recoger la información son la observación participante y la entrevista abierta. Para ello será necesaria una interacción personal con los padres y madres, a fin de observar sus actos y comprender su situación. (Callejo J., Viedma A., 2006).

La entrevista abierta nos permite conocer las acciones a las que las familias recurren frente a un problema de ciberacoso, estudiar el nivel de conocimiento de uso de las familias sobre las redes sociales y su legalidad en España, y comprobar los conocimientos actuales de padres y madres de niños y niñas adolescentes.

Los recursos básicos que se utilizarán para la puesta en práctica de la investigación, son: la entrevista, familias entrevistadas para llevar a cabo las entrevistas en los propios centros docentes, o donde los padres y madres soliciten. Documentos informativos sobre el ciberacoso, estudios anteriores y creación de nuevos datos. Y la utilización de un dispositivo tecnológico con el fin de realizar la grabación de la entrevista, y poder consultarla más tarde para el análisis de datos. Todo ello sin ánimo de lucro.

Los entrevistados y entrevistadas son personas totalmente voluntarias a las que se les comenta la finalidad de la entrevista y siempre puedan negarse a responder cualquier pregunta. Las entrevistas serán validadas mediante complementación y analizadas, con el fin de sistematizar la información para recoger una visión ampliada.

Se sacarán las conclusiones válidas tras recabar la información obtenida en las entrevistas realizadas a los padres y madres voluntarios que han respondido a las cuestiones que se planteaban, y con las cuales, se refutan las hipótesis establecidas.

Se realizarán búsquedas de familias que quieran colaborar de manera voluntaria y anónima respondiendo a una serie de preguntas en una entrevista abierta, siendo informados del siguiente modo:

Las entrevistas serán grabadas con una grabadora para poder realizar una correcta transcripción posterior por parte de la entrevistadora. Todo el proceso será anónimo y se dispondrá de ayuda si los padres y madres lo requieren, tanto educativa (Ideorama) como psicológica, (psicólogo con experiencia en dicho tema, Iván Martín socio-fundador de EDS psicología y terapias). Esto podrá realizarse en persona o a través de llamada telefónica o videollamada. A cambio, se les entregará la información necesaria para abarcar estos temas, y lugares y personas a las que acudir, así como cuándo y dónde acudir. Se señalará: edad del hijo/hija, sexo del hijo/hija, entorno de vivienda y escuela.

A lo largo de esta entrevista, nos referimos a ciberbullying, o acoso electrónico, como aquel que toma lugar usando los medios tecnológicos. Esto incluye dispositivos como móviles, ordenadores y tablets, redes sociales, mensajes de texto, chats y otros sitios web. Ejemplos de ciberbullying incluyen mensajes de texto o correos electrónicos crueles u odiosos, ofensivos, rumores enviados por correo electrónico o posteados en redes sociales y fotos, vídeos, o perfiles falsos o suplantación de identidad, que usan imágenes despectivas o humillantes. Esto también incluye el "sexting" sin consentimiento (el acto de mandar fotos y/o vídeos sexuales por mensaje de texto u otro medio de comunicación).

El Bullying tradicional se refiere a cualquier tipo de acoso o intimidación que ocurre en la vida real, normalmente en las escuelas o sus alrededores, en el trabajo o en otros lugares en los que se puedan encontrar físicamente, sabemos que es acoso porque surge de manera reiterada.”

Tras esto, podrán decidir si desean participar. Aquellas familias que así lo decidan, serán una vez entrevistados y posteriormente, se les dará la información y ayuda necesaria, según lo requiera el caso. Entre esa información encontramos la siguiente:

#### Consejos a los padres y madres

1. Hablar con los hijos, interesarse por lo que hacen en Internet y en las redes sociales.
2. Familiarizarse con los conceptos más habituales y aprovechar la ocasión para promover debates en familia.
3. Concienciar sobre la importancia de la privacidad, enseñar que no todo vale y que no hay que facilitar datos innecesariamente.
4. Inculcar valores, enseñar la diferencia entre un amigo real y un ‘amigo’ virtual, un me gustas y un ‘like’.
- 5 Limitar horarios de uso de móviles y tabletas para que no interfieran con la vida familiar.
6. Crear espacios comunes de uso de las tecnologías, sobre todo si hay niños pequeños y se quiere controlar qué hacen.
7. Utilizar sistemas de control parental apropiados o limitar el tiempo.

## 6.1. Tipos

Las redes más usadas y acercamiento a cada una de ellas.

- Facebook (lo usan a partir de 18). Se usa sobre todo para publicar fotografías y vídeos, bien individuales o en álbumes. Últimamente se comparten también muchos *memes*. Entre los adolescentes no es muy común el uso de esta red social, pero también se dan casos de *sexting*, *grooming* y *mobbing*.

- Instagram - ThisCrush (instamoment) y "númeroyopino". (Lo utilizan desde los 9 años aproximadamente). Se usa sobre todo para publicar fotos, de una en una, comentando la foto y utilizando *hashtags* para un mayor alcance. Con Thiscrush y otras herramientas del estilo, se suelen hacer comentarios ofensivos, humillantes e hirientes de manera anónima y que todo el mundo puede ver.

- Snapchat (uso desde los preadolescentes en adelante). Se usa sobre todo para compartir fotos que desaparecen veinticuatro horas después de haberla publicado. Podemos imaginar qué tipo de fotos pueden llegar a compartirse en esta red social. Aunque se borren un día después, existen las capturas de pantalla por parte de los que ven las fotos.

- WhatsApp (lo utilizan a partir de los 9 años aproximadamente). Se usa sobre todo para escribir mensajes de texto instantáneos, mandar audios, fotos, vídeos, incluso se pueden hacer llamadas y videollamadas. Una de las cosas más peligrosas que presenta hoy en día esta aplicación es la posibilidad de crear grupos, en los cuáles pueden incluirte sin tu consentimiento, y es una de las maneras más utilizadas para realizar ciberbullying, pues el resto de la Comunidad digital también tiene acceso, y el contenido "vuela" en cuestión de segundos, más lejos de lo que podamos imaginar. (Hernández Prados, M. Á., & Solano Fernández, I. M., 2007).

- Twitter (uso a partir de 16 aproximadamente). Se usa sobre todo para compartir mensajes, normalmente con hashtag, aunque también se pueden compartir fotos y enlaces. Hace unos años se utilizaba más entre los jóvenes, y se producían muchos casos de ciberacoso, o mensajes hirientes a personas de la Comunidad virtual. Hoy en día prácticamente está apartado en el uso diario de los más jóvenes.
- Reddit (es reciente, aún en desarrollo, lo utilizan más mayores). Igual que Twitter, prácticamente no es conocido, y aún no se conocen muchos casos de acoso a través de esta red.
- YouTube: (a partir de diez años). ¡Ojo y niños pequeños! Se usa sobre todo para compartir vídeos de cualquier tipo, musicales, didácticos, artísticos, personales, de blog, videojuegos, etc. Ahora está muy de moda ser “youtuber”. y es muy fácil acceder y subir vídeos, incluso en muchas ocasiones son las familias quienes lo ponen a disposición de sus hijos. El problema es que muchos jóvenes lo utilizan para grabar peleas y compartirlo en esta red. También encontramos *sexting*, *grooming*, y contenido sexual inapropiado.

## **6.2. Legalidad**

### **Términos y Condiciones**

- Datos personales pueden ser falsificados.
- Posibilidad de aumentar privacidad, bloquear, filtros.
- Contenido que comparten apropiado o no.
  - Perfil público o privado.
  - Las redes tienen sus propias cookies.
  - Cuando comparten una foto, ya no es suya.
  - Da igual que duren 24 horas, existe la "captura de pantalla".

### **Consecuencias penales del acoso escolar**

- Delito contra la integridad moral previsto en el artículo 73 1 del Código Penal (CP).
- Inducción al suicidio. El apartado 1 de artículo 143 del CP señala: El que induzca al suicidio de otro, será castigado con la pena de prisión de cuatro a ocho años.
  - Concurso de delitos. Asimismo, si además del atentado a la integridad moral se produjere lesión o daño a la vida, integridad física, salud, libertad sexual o bienes de la víctima o de un tercero, existirá un concurso de delitos, lo que significa que se castigarán los hechos separadamente con la pena que le corresponda por los delitos o faltas cometidos (artículo 177 del CP).

En España concretamente, tal y como indica la Asociación de Internautas, el acceso a estas plataformas está regulado en el artículo 13 de la Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, sobre Protección Civil del Derecho al Honor, a la Intimidad Personal y Familiar y a la Propia Imagen, e indica que hay que tener 14 años o más para poder registrarse en cualquier chat o red social.

Se muestra la edad mínima requerida por la red social en sus términos legales y su principal peligro.

- Facebook, deben de tener más de catorce años. Cuidado con las fake news.
- Instagram, deben de tener más de trece años - This Chrush (ni si quiera tiene términos/condiciones): Red en la cual se produce más ciberbullying.
- Snapchat, deben de tener más de trece años: En el que se contempla más acoso.
- WhatsApp, deben de tener más de trece años: Encontramos todo tipo de mensajes, fotografías y vídeos.
- Twitter, deben de tener más de trece años: Encontramos más manifestaciones de odio.

- Reddit, deben de tener más de trece años: Igual que Twitter.
- YouTube: deben de tener más de catorce años (necesaria cuenta en Google para poder tener canal de YouTube). Se producen grandes estafas y *grooming*.

#### Ante el peligro

Existen herramientas de comunicación de uso inapropiado, denuncia de fotografías, bloqueo, bloquear siempre ante el acoso, en YouTube hay un modo de uso restringido...

#### Recomendaciones

No prohibir, lo van a hacer igual. Educarles en las redes, dotarles de información y usarlas con ellos. Mostrar confianza y que estás de su parte, para que el día que pase algo pueda contártelo. Apoyo y comprensión. (Hernández Prados, M. Á., & Solano Fernández, I. M., 2007).

### **6.3. Ante el acoso**

**1. Detectar el problema.** Interpretar los signos externos (heridas, hematomas, deterioro en la ropa o en los libros, pérdidas o robos) y los signos psicológicos (mutismo, reserva, llanto, tristeza). El diálogo y la confianza es el primer paso, en aras de conseguir que el niño cuente por lo que está pasando para poder ayudarlo.

**2. Recabar todos los medios de prueba** de los que se pueda disponer. Nombre de los testigos, correos electrónicos si el menor es acosado por este medio, mensajes de WhatsApp, publicaciones en redes sociales, partes médicos que objetiven lesiones, fotografías, etc.

**3. Acudir a los servicios de atención primaria** para que el menor sea explorado por un psicólogo y reciba la ayuda psicológica necesaria.

**4. Interponer una denuncia escrita en el centro escolar** a fin de que comiencen a

investigar sobre los hechos, aportando todos los medios de prueba de los que se disponga.

Todos los centros deben cumplir con un protocolo ante un posible caso pudiendo acordar medidas de protección del menor acosado mientras se lleva a cabo la investigación, a fin de evitar que se produzcan nuevos acosos. Si el centro hace caso omiso a la denuncia, el centro podrá encontrarse con una demanda de responsabilidad civil, en la que los padres reclamen una indemnización por la falta de actuación y protección del mismo. En Madrid, los centros escolares tienen la obligación de poner en marcha un protocolo contra la situación de acoso, en aplicación del Decreto 15/2007 de 19 de abril, que regula la convivencia en los centros docentes.

**5. Interponer una denuncia en Fiscalía de Menores**, en paralelo a la denuncia en el centro, a fin de que se depuren las responsabilidades penales y civiles correspondientes ante el acosador e incluso medidas de protección para el menor acosado, las cuales serán acordadas por el Juzgado de Menores correspondiente. Finalmente, y en todo caso, es importante asesorarse con un abogado para poder seguir los pasos adecuadamente y conseguir medidas efectivas de protección a la víctima. ([www.serpadres.es](http://www.serpadres.es)).

#### **6.4. Cómo detectar el acoso**

- Cambios de conducta: Mostrarse triste y nervioso, mostrarse desmotivado para asistir al centro escolar, mostrar ansiedad e irritabilidad cuando se sienta frente al ordenador.
- Deterioro repentino de las relaciones sociales.
- Escucharlo llorar mientras lee, observa o escribe en el ordenador.
- Obsesionarse con consultar el ordenador sólo.
- Haber tenido episodios de acoso en el centro escolar.

### **6.5. Control parental**

Debe ser un “control” en el cual ellos no se sientan controlados. ¿Podemos impedir a nuestros hijos e hijas el uso de los dispositivos móviles? No, forman parte de su realidad y también tienen que adaptarse a ellos como parte de su formación de cara al futuro.

¿Podemos impedir que utilicen las redes sociales? Difícilmente cuando todos sus amigos y amigas las usan y cuando, no nos engañemos, son a día de hoy un medio a través del cual comparten sus vivencias, siguen a sus ídolos o marcas favoritas o simplemente se informan.

### **6.6. Medidas de intervención del centro, protocolo de actuación**

#### **- Primera fase: prevención.**

Fijar unas normas de convivencia en el centro que sean respetadas por toda la Comunidad educativa. (Pedró, F. (2012).

**a) Con los alumnos:** Medidas de carácter general: organizar jornadas de sensibilización dirigidas tanto a profesores, como a padres y alumnos, participación en cursos de formación dirigidos a distintos miembros de la comunidad educativa en el se traten temas específicos relacionados con este problema, potenciación de la figura del tutor para que se constituya el referente y persona de confianza en caso de sufrir algún tipo de maltrato, humillación, etc.

**b) En el centro:** Medidas de carácter tutorial: acción tutorial en relación al alumno individual, conocimiento del alumnado, de sus características psicológicas más importantes, su rendimiento académico, habilidades de inserción social, condicionantes familiares, expectativas depositadas en el alumno por los profesores, su familia, él mismo, su autoestima... (Hernández Prados, M. Á., & Solano Fernández, I. M., 2007).

La acción tutorial en relación al grupo-clase: conformación del grupo en grado de inserción de cada uno de los alumnos en el grupo, liderazgo del mismo (positivo o negativo) en torno a ese liderazgo. Acción tutorial con respecto a las familias: en dos niveles, consideradas individualmente: aspectos concretos que afectan de manera particular a algún escolar, entendidas como un grupo: reuniones y escuelas de padres.

Medidas de carácter curricular: promover metodologías que favorezcan la interacción, el aprendizaje cooperativo y la responsabilidad compartida. Potenciar un rol del profesor que favorezca la empatía, el diálogo y las actitudes de acercamiento y buena disposición. Favorecer los estilos de aprendizaje que valoren la diversidad (ACIS flexibilidad grupal...). (Hernández Prados, M. Á., & Solano Fernández, I. M., 2007).

Trabajar el conocimiento del alumno, contenidos para la vida, contenidos funcionales actitudinales y contenidos procedimentales, aplicar programas en comunicación y habilidades sociales que permitan afrontar situaciones de conflicto en positivo. Enseñar valores de igualdad y respeto mutuo, tratar el racismo o el sexismo, y saber sus derechos y deberes, y fomentar la capacidad de ponerse en el lugar de los demás.

**c) Con las familias:** establecer vías de comunicación permanente con ellas, más allá de las informaciones puntuales, hacer sentir a las familias que el centro es un lugar de encuentro y diálogo, promover relaciones fluidas entre las familias, ayudar a educar a los padres a través de la educación de sus hijos y viceversa. Una relación afectiva que proporcione seguridad sin proteger en exceso. Un cuidado atento, adecuado a las cambiantes necesidades y de seguridad y autonomía que se producen con la edad. Una disciplina consistente, sin caer en el autoritarismo ni en la negligencia.

Contextos y rutinas de comunicación en los que los adultos estén dedicados exclusivamente a compartir los juegos y actividades con sus hijos, motivación por ser eficaz y por superarse, educando en las habilidades necesarias para lograrlo. Protección a los niños ya los adolescentes de la violencia que llega desde las pantallas de la televisión y otras tecnologías mientras se les educa en su utilización con fines educativos. (Hernández Prados, M. Á., & Solano Fernández, I. M., 2007).

### **Segunda fase: detección ¿Por qué se produce ?**

- Presencia de alcoholismo en la familia.
- Exclusión social o sentimiento de exclusión.
- Carencias de afecto y dedicación de la familia o su parte. Falta de una adecuada enseñanza activa o por permisividad excesiva de los padres ante una conducta agresiva, por lo tanto en los límites en la educación del hijo o hija.
- Exposición a la violencia a través de los medios de comunicación.
- Integración en grupos de iguales de orientación negativa. Justificación de la violencia, o contradicciones existentes en torno a ella en el conjunto de la sociedad.

### **¿Cómo se manifiesta?**

Se produce una conducta hostil de uno o varios hacia otro, como poner a la víctima mote humillantes que lo señalan, hacerle el vacío, decirle a otros que no estén con él, reírse de él, contar mentiras sobre su persona o acusarle, meterse con él por su forma de ser, de vestir o de hablar, burlarse de su apariencia física, no dejarle jugar con el grupo, burlarse con imitaciones u otros gestos, chillarle, criticarle por todo lo que dice, pegarle collejas, puñetazos y patadas, no dejarle hablar, esconderle cosas, ponerle en ridículo ante los demás, insultarle o meterse con hacerle llorar.

Esa conducta es sistemática, es decir, se repite como una constante se mantiene en el tiempo y afecta a todos los niveles de la vida del alumno académico, afectivo, emocional, familiar, etc. (Hernández Prados, M. Á., & Solano Fernández, I. M., 2007).

**¿Dónde tiene lugar?** Prácticamente en cualquier momento, lugar o situación en la que no se encuentre presente un profesor o cualquier otra figura de autoridad, por eso es tan sencillo que ocurra a través de la red, pues la mayor parte carece de vigilancia de un adulto y puede llevarse a cabo las veinticuatro horas del día.

**¿Qué síntomas pueden revelar la existencia de una situación de acoso?** Un incremento súbito de las faltas de asistencia, negativa a asistir al centro, caída drástica del rendimiento escolar, problemas de concentración y atención, cambio de carácter, ansiedad mutismo, tristeza, irritabilidad, introversión, agresividad, somatizaciones, malestar al levantarse, mareos, dolores de cabeza, molestias, alteraciones gastrointestinales, asfixia u opresión en el pecho, temblores, palpitaciones, alteraciones del apetito o del sueño, aislamiento...

### **Tercera fase: corrección**

**a) ¿Qué comportamientos se deben evitar?** Quitar importancia a los hechos, culpabilizar a la víctima, romper la confidencialidad de los testimonios, citar simultáneamente a los presuntos-acosadores y a la víctima o a sus respectivas familias para llevar a cabo un careo entre ellos, utilizar herramientas de mediación como si nos encontrásemos ante un conflicto entre iguales, cuando en el acoso subyace siempre una relación desequilibrada, de poder. Esperar sin más a que nos resuelvan el problema desde fuera los servicios sociales o cualquier otra institución con la que cuente la localidad o la Administración sin inmediato cartas en el asunto.

**b) ¿Cómo actuar con las víctimas?** Ponerse en su lugar, escucharlas con atención y tomar en serio lo que cuentan, con el fin de conocer cómo se siente y las situaciones a las que se enfrenta, respetar la confidencialidad, despertar su confianza asegurándole que les ayudaremos a resolver el problema, caso para que ayude y apoye al acosado y vigile para que no se repita el acoso.

**c) ¿Cómo actuar con las familias de las víctimas?**

Ponerse en su lugar, tranquilizarlas, disuadiéndolas de cualquier respuesta violenta, asegurándolas la confidencialidad, transmitirles la necesidad de su colaboración, evitar cargar sobre ellas demasiada responsabilidad, como si suya fuera la culpa y de ella dependiera en exclusiva la solución, comunicarse en todo momento con ellas, manteniéndolas informadas día a día de las medidas adoptadas y los progresos observados, proporcionarles información sobre los recursos disponibles fuera del pautas de para facilitar la centro y ofrecerles consejos sobre algunas pautas de comportamiento con su hijo que pueden ayudar a reconducir la situación . Ante la sospecha de que su hijo pueda estar sufriendo escolar, hablar con él, haciéndole ver que el silencio no le llevará a nada, asegurándose de que comprenda, que cuenta con su amor y su apoyo total e incondicional, y tratando de eliminar cualquier posible sentimiento de culpabilidad.

Persuadir a su hijo o hija de que evite por completo el contacto con sus acosadores y renuncie a cualquier respuesta violenta que podría agravar el problema, tratar de incrementar el tiempo que pasan con su hijo o hija y realizar con él alguna actividad motivadora que pueda ayudarle a sentirse querido y recuperar su autoestima, y poner el asunto en conocimiento del centro, a través del tutor u otro docente.

**¿Cómo actuar con los grupos de iguales?** Recabar información del grupo mediante entrevistas individuales en clase, nombrar ayudantes o colaboradores entre los alumnos propiciando una mayor aceptación de sus iguales, desarrollar en las tutorías actividades grupales de prevención del acoso, concienciación de la posible gravedad de los daños causados e implicación de la totalidad del grupo en la solución de los posibles casos

**¿Cómo actuar con los acosadores?** No empezar directamente con sanciones, entrevistarse por separado con cada uno de ellos, mantener conversaciones sinceras sin inculparlos directamente desde el principio, mantener conversaciones sinceras, y presentarles personas que sufren el acoso, informarles para poder abrir la puerta al arrepentimiento espontáneo, la petición de disculpas y la reparación del daño causado. Realizar un seguimiento directo, duradero y cercano hasta el momento en que se cuente con evidencias desde la situación no ha vuelto a repetirse.

**¿Cómo actuar con las familias de los acosadores?** Alimentar una actitud más de escucha que de acusación o juicio, con el fin de facilitar su implicación en el problema y su cooperación para resolverlo. Asegurar la confidencialidad de las actuaciones e informarlas periódicamente de las medidas adoptadas. (Pedró, F. (2012).

## 7. RESULTADOS

Partimos de unas hipótesis centradas en la familia, en los padres y madres, en sus conocimientos, posibles preocupaciones, manera de actuar, información acerca del tema, y cómo estos se sienten cuando les ocurre un problema relacionado con ciberacoso a sus propios hijos e hijas, bien siendo los acosadores o los acosados. Concepto: Nativo digital de la sociedad 2.0.

Comenzamos pues, desde la idea de que en muchos casos se presenta una actitud pasiva hacia este tema por parte de la familia, en la mayoría de los casos no saben cómo actuar frente a un caso de ciberacoso, quizás otro de los problemas es que no diferencian entre control parental y acompañamiento digital, y que suelen ignorar que sus hijos o hijas utilicen las redes sociales.

Para ello, la investigación se basará en una perspectiva cualitativa. Observaremos las situaciones generadas durante el proceso. Las técnicas necesarias para recoger la información han sido la observación etnográfica, y la entrevista abierta, y validándolas mediante complementación. Gracias a la técnica de la entrevista abierta se profundizó información a través de la integración en las relaciones entre las familias y sus hijos e hijas. (Corbetta, P., 2007).

La interacción personal con los padres y madres, algo crucial para el estudio, ha permitido observar sus actos y comprender su situación. Es importante que se compruebe lo que está aconteciendo, lo que viven y sienten estas familias en la situación en la que se encuentran, y así integrarse en la situación del programa de intervención.

Por esta razón recurrimos a una entrevista abierta con el fin de conocer las acciones a las que las familias recurren frente a un problema de ciberacoso, estudiar el nivel de conocimiento de uso de las familias sobre las redes sociales y su legalidad en España, y comprobar los conocimientos actuales de padres y madres de adolescentes.

Los entrevistados y entrevistadas son personas totalmente voluntarias a las que se les comentó la finalidad de la entrevista y siempre con la posibilidad de negarse a responder cualquier pregunta. Todo se ha realizado de manera anónima. Las entrevistas serán validadas, y analizadas, con el fin de sistematizar la información para recoger una visión ampliada. (Olsen, 2004).

### **7.1 Presentación y análisis de los resultados**

Las entrevistas serán grabadas con una grabadora para poder realizar una correcta transcripción posterior por parte de la entrevistadora. Todo el proceso será anónimo y se dispondrá de ayuda si los padres y madres lo requieren, tanto educativa (Ideorama) como psicológica, (psicólogo con experiencia en dicho tema, Iván Martín socio-fundador de EDS psicología y terapias).

A lo largo de esta entrevista, nos referimos a ciberbullying, o acoso electrónico, como aquel que toma lugar usando los medios tecnológicos. Esto incluye dispositivos como móviles, ordenadores y tablets, redes sociales, mensajes de texto, chats y otros sitios web. Ejemplos de ciberbullying incluyen mensajes de texto o correos electrónicos crueles u odiosos, ofensivos, rumores enviados por correo electrónico o posteados en redes sociales y fotos, vídeos, o perfiles falsos o suplantación de identidad, que usan imágenes despectivas o humillantes. Esto también incluye el *sexting* sin consentimiento.

El Bullying tradicional se refiere a cualquier tipo de acoso o intimidación que ocurre en la vida real, normalmente en las escuelas o sus alrededores, en el trabajo o en otros lugares en los que se puedan encontrar físicamente, sabemos que es acoso porque surge de manera reiterada.

Como podemos comprobar en las entrevistas realizadas en diferentes barrios de Madrid, adjuntadas en el apartado de anexos, la gran mayoría demuestra un escaso conocimiento ante al tema expuesto, excepto Juan, el cual es docente de un centro público, y por lo tanto, muestra más conocimientos aunque no en su totalidad como para poder afrontar esta situación. Se contrastan a continuación, las hipótesis junto a los resultados obtenidos.

### **7.1.1. Entrevistas**

#### **Contraste con las hipótesis**

1 - En muchos casos se presenta una actitud pasiva hacia este tema: No contemplamos pasividad al 100%, pero en ningún caso se comprueba que hayan buscado medios para aprender sobre las redes sociales, las leyes que lo rigen, o actitudes para prevenir o solucionar los ciberconflictos.

Ejemplo extraído de la transcripción de las entrevistas:

- ¿Crees que es importante saber su funcionamiento para poder ayudar a nuestros/as hijos/as?

- Puf, no sé cómo funcionan, yo no utilizo ninguna. Casi que si surge un problema hablaría con él. Me pilla lejos ese mundo.

2 - Las familias no saben cómo actuar frente a un caso de ciberacoso: Efectivamente, ninguno de los entrevistados puede contestar a esta cuestión, pues no conocen las redes sociales ni tienen formación ni información sobre el tema. Lo toman como algo nuevo que ha surgido, que existe, y que tenemos que aceptar a pesar de sus consecuencias, en lugar de preocuparse por aprender e interesarse en una formación que les permita comprender a sus hijos e hijas y poder ayudarles, tanto a prevenir, como en un posible caso de ciberacoso.

Ejemplo extraído de la transcripción de las entrevistas:

- ¿Qué medidas tomarías para evitar que tu hijo/a sea ciberacosador?

Enfadarme muchísimo, y explicarle lo que le puede suceder y los pros y los contras de los que está haciendo para que sepa lo que le puede pasar.

- ¿Qué medidas tomarías para evitar que tu hijo/a sufra ciberacoso?

Limitar el uso de los dispositivos electrónicos o sólo con presencia de un adulto.

3 - Las familias no diferencian entre control parental y acompañamiento digital: En general comprobamos que la idea que se tiene para prevenir, es prohibir o controlar, cuando en realidad el acompañamiento digital sería la respuesta correcta. No es necesario un control como señalan, sino un conocimiento básico, y un acompañamiento en confianza sobre lo que puede surgir en las redes sociales, e incluso darles consejos.

Ejemplo extraído de la transcripción de las entrevistas:

- ¿Qué medidas tomarías para evitar que tu hijo/a sufra ciberacoso?

Pues si tuviese que tomar las medidas que yo pienso, volvíamos 25 años atrás. Sería quitar las redes sociales. No quiero ser anticuado, cortar de raíz. No veo otra solución, yo sé que voy en contracorriente, pero es un tema muy complicado. No veo situaciones con las que me sienta a gusto, hay accidentes continuos por culpa de las nuevas tecnologías.

4 - Las familias suelen ignorar que sus hijos/as utilicen las redes sociales: En las entrevistas comprobamos que en realidad, si tienen conocimiento de que sus hijos e hijas utilicen las redes sociales, a pesar de que no sepan cuáles son exactamente las que tienen descargada o utilizan a diario. Es necesario saber qué redes sociales tienen descargadas, sobre todo por seguridad, ya que la edad también va a influir en cada red social.

Ejemplo extraído de la transcripción de las entrevistas:

- ¿Sabes qué redes sociales utiliza tu hijo/hija?

No. WhatsApp e Instagram seguro, pero no sé más.

- ¿Sabes qué redes sociales utiliza tu hijo/hija?

Si, utiliza Instagram sobre todo, todo el día.

### **Contraste con los objetivos**

Como era objetivo principal, se ha contemplado el conocimiento de las familias entorno a las redes sociales y sus hijos e hijas. El objeto de principal interés ha sido estudiar las situaciones en las que se encuentran las familias en el entorno tecnológico de

sus hijos e hijas pre y adolescentes en cuanto a las principales redes sociales, como Facebook, Instagram, WhatsApp, Snapchat, YouTube y Twitter.

Del mismo modo, se ha comprobado si es necesario dar a los padres y madres recursos y conocimientos acerca del buen uso de las nuevas tecnologías, detección y actuación frente al ciberacoso, que podemos concluir como afirmativo, pues ellos mismos son conscientes de que necesitan un mayor conocimiento en este tema, y han agradecido los consejos y la información entregada tras la entrevista.

- Descubrir la actitud que los padres y madres presentan hacia este tema: la actitud de las familias hacia este tema recogida a lo largo de las entrevistas realizadas, se puede definir como preocupación pasiva. A todos ellos les preocupa el ciberacoso, el conocimiento sobre las redes sociales y sobre lo que hacen sus hijos e hijas en estas. Pero no muestran indicio de búsqueda de conocimiento y/o ayuda hacia ello, principalmente porque desconocen cómo o dónde acudir, y no saben distinguir las fuentes fiables de las que no lo son. Por lo tanto no podemos concluir que su actitud sea cercana o la más acertada para este tipo de situaciones.

Ejemplo extraído de la transcripción de las entrevistas:

- ¿Qué es lo que más te asusta de esta situación?

Que es incontrolable. No sé si hay solución, control de los padres ante el hijo supongo.

- Comprobar si los padres y madres de los niños y niñas saben cuándo utilizan las redes: Se puede afirmar que todos los entrevistados saben que su hijo o hija utiliza las redes, y confirman cuáles son las que probablemente usan, teniendo conocimiento de que le

dedican mucho tiempo al día. No saben cuándo las utilizan exactamente, pues cada hijo e hija dispone de su móvil y ordenador propios. En ningún caso se contempla control parental, y sólo en el caso de Juan se presenta acompañamiento digital.

Ejemplo extraído de la transcripción de las entrevistas:

- ¿Sabes qué redes sociales utiliza tu hijo/hija?

No. A nosotros nos pilla súper lejos, y es un problema, no podemos ayudarles, han surgido de repente y en el futuro va a haber problemas más graves.

- ¿Desde dónde pueden conectarse tus hijos/hijas? si utilizan el ordenador, ¿dónde está situado este en la casa?

El ordenador es portátil y suyo personal, al igual que el móvil.

- Conocer las acciones a las que las familias recurren frente a un problema de ciberacoso: Todos los entrevistados indican en primer lugar recurrir a la policía como primera medida de actuación, en algún caso acudir a un psicólogo, y en ningún caso a otros medios como asociaciones, ayuda al ciudadano, o información en la web o libros, pero con la información ofrecida tras la entrevista, sobre la Asociación Ideorama, agradecen saber cómo prevenir y cómo actuar en caso de conflicto, asegurándose de fuentes fiables, cómo prevenir y cómo detectar y actuar en caso de indicios de ciberacoso.

Ejemplo extraído de la transcripción de las entrevistas:

- ¿Qué medidas tomarías para evitar que tu hijo/a sufra ciberacoso?

Yo creo que yo no podría hacer nada hoy en día, porque no dejarla usar los medios, como el ordenador o el móvil lo veo inviable hoy en día.

- Estudiar el nivel de conocimiento de uso de las familias sobre las redes sociales y su legalidad en España: El conocimiento sobre las redes sociales es básico, pues son recientes en su vida y a pesar de haberlas incluido, no forman parte de su día a día como en los adolescentes, y por lo tanto son conscientes de que para ayudar a sus hijos e hijas deben tener una base mínima de cada red sociales, y diferenciar entre control parental y acompañamiento digital. La ley no es imprescindible, a menos que surja un caso de ciberbullying y necesites saber cómo actuar, y cuáles son las consecuencias, sobre todo si es su hijo o hija el acosador o acosadora.

Ejemplo extraído de la transcripción de las entrevistas:

- ¿Crees que es importante saber su funcionamiento para poder ayudar a nuestros/as hijos/as?

Puf, no sé cómo funcionan, yo no utilizo ninguna. Casi que si surge un problema hablaría con él. Me pilla lejos ese mundo. Mi generación, tengo 55 años, me pilla muy fuera de mi mano, no me voy a poner ahora a aprender, y además soy muy contrario a las TIC, no me gustan, me dan miedo.

- ¿Conoces la ley que abarca los temas relacionados con el ciberacoso?

No, de ley nada.

Bueno, oigo información pero no sabría decirte. Habrá penas recogidas y una ley sobre ello pero exactamente no lo sé.

- Ayudar a resolver situaciones de preocupación, incertidumbre y actuación de las familias frente a un posible caso de ciberbullying: Al realizar la entrevista, con cada pregunta, surge en cada entrevistado una búsqueda profunda en sus conocimientos y pensamientos sobre lo que saben, piensan y valoran, y al finalizarla, una cierta incertidumbre de la cual agradecen salir con información como la que se les ha facilitado al terminar este proceso. Son conscientes de la situación, pero creen que no pueden ayudar o mejorarla, cuando de hecho son la parte más importante en el proceso de educación y prevención en las redes sociales de sus hijos.

### **Síntesis de los resultados**

En este apartado, resumimos de modo conciso y breve, la información recogida mediante las entrevistas y la interpretación de las mismas, y por último, la organización de los datos, comprobando de manera visual, mediante un gráfico, los resultados obtenidos durante el proceso.

### **Interpretación de la información recogida**

En este apartado se recoge la síntesis e interpretación de la información que nos aporta cada entrevista, aportando así mismo un enfoque crítico hacia los datos obtenidos por cada uno de ellos.

En la primera entrevista a realizada a Teresa, indica que sí ha oído hablar de la mayoría de ellas, pero sólo muestra conocimiento cercano al Facebook, que es la red social más utilizada en los adultos, y que aun así, no sabe cómo se usa en su totalidad. Desconoce si su hija utiliza más redes sociales a parte de WhatsApp e Instagram, lo que entre los jóvenes, lo más probable es que utilicen más que las dos redes sociales más populares. Afirma que no conoce el funcionamiento ni la ley que rige las redes sociales, ni ha buscado aún la forma de acercarse a ellas. Las medidas principales, como habitualmente se hace, es acudir a la policía, pero desconocen de otros medios para prevenir y actuar.

- Pues me imagino que habrá algún sitio a parte de la policía, y dentro de la policía alguna organización que lleve o que conozca esta situación, ¿no? Que te puedan ayudar a cómo aprender a moverte en las redes para saber y ayudar, digo yo.

En la segunda entrevista realizada a Gabriel, comprobamos que predomina el miedo y el rechazo a las nuevas tecnologías, en lugar de aceptarlas y aprender de ellas, considera que la mejor opción es no hacer uso de las mismas. Por consiguiente, no existe conocimiento de las redes que existen y la información acerca de la legalidad de las mismas es inexistente. Las medidas de prevención por lo tanto, son omitir esas redes y erradicar su uso, y como medidas para actuar necesitaría de la ayuda de alguien, pues por sí mismo no cree disponer del suficiente conocimiento sobre el tema como para poder ser de ayuda a sus propios hijos.

- Bueno, pues intentaríamos hablar con la otra parte, el colegio o la familia, o con quién esté relacionado. Yo creo que algún intermediario. Yo he sufrido acoso en persona, y eso hicieron mis padres, hablar con los padres de la otra parte.

En la tercera entrevista realizada a Aurora, basa su conocimiento sobre el movimiento en las redes sociales de su hijo en la confianza con este, por lo tanto la comunicación sería su principal conductor, pero sólo contemplando solucionar un problema, no para prevenirlo. Como en la mayoría de casos, indica que también acudiría a la policía. Como en el resto de entrevistados, no se contempla la posibilidad de que su hijo pueda influir en el proceso del ciberacoso de otro modo, como por ejemplo de sujetos pasivos.

Su hijo dispone de móvil y ordenador propio, por lo que todo lo que hace es sin que los padres tengan conocimiento de ello. Vigilar o castigar son unas de las medidas que se tomarían para erradicar los problemas, lo que no funcionaría en estos casos.

- Sí, pero vamos que muchas veces no te enteras de nada, porque no te dejan entrar ni verlo, por los demás me entero, en la televisión o hablando con amigos y familiares que me lo explican.

En el caso de Juan, como docente, podemos contemplar su conocimiento y consciencia acerca del tema tan trascendental que nos ocupa. Puede ponernos ejemplos de lo que ya ha sucedido en algún momento, y cuando le preguntamos “en su entorno” lo entiende como en este planeta, y así es de hecho, no es algo que pase en nuestro entorno más cercano, sino que es real, que existe, y que hay que ser consciente de que nos puede ocurrir. Al haber sufrido su hijo ciberbullying, se le nota más interesado al mismo tiempo que preocupado al responder a estas preguntas, pues controla más de ello una vez que lo ha sufrido.

El problema es que cuando su hijo lo sufrió, este nivel de conocimientos no existía. Es tan bien buena señal que sepa indicar los lugares a los que podemos acudir, a pesar de no controlar las redes sociales ni la ley que las ampara.

- Yo soy docente en un centro. Mi hijo ha sufrido burlas a través de redes sociales. Tras intentar, infructuosamente, que mi hijo percibiera la falsedad y la burla de ciertos mensajes enviados desde identidades falsas y no falsas, lo denuncié a la Guardia Civil.

Y por último, Jaime nos muestra una clara pasividad ante el tema, pues no cree que sea tan real o cercana como para que le pase a su hijo o en su entorno. También usa alguna red social, pero no las domina al completo ni sabe exactamente cuáles ni para qué sirven las redes que su hijo utiliza. Las medidas son básicas al igual que en el resto de entrevistados, y todos ellos consideran que es importante conocer las redes sociales para poder ayudarles o para tener un seguimiento cercano de posibles dudas o problemas por su parte, pero ninguno de ellos lo ha considerado previamente o no creen que vayan a entenderlas.

- ¿Qué medidas tomarías para evitar que tu hijo/a sea ciberacosador?

Pues conocer mejor sus amistades, hablar con sus profesores de manera asidua, y limitar los usos de los dispositivos, a horarios o lugares.

### **Organización de los datos**

En este apartado, se pretende recoger la información obtenida y organizarla de modo sencillo y visual para su correcta interpretación, para ello se facilitan una tabla y un gráfico acorde con la realidad de los entrevistados.

En el apartado de observación se incluyen las hipótesis plateadas: las familias suelen ignorar que sus hijos/as utilicen las redes sociales, en muchos casos se presenta una actitud pasiva hacia este tema, las familias no saben cómo actuar frente a un caso de ciberacoso, las familias no diferencian entre control parental y acompañamiento digital.

A continuación se presenta la tabla con estos datos, indicando si se cumple en su mayoría, en su minoría o nunca.

**Tabla de datos:**

Observación	En su mayoría	En su minoría	Nunca
En muchos casos se presenta una actitud pasiva hacia este tema	X		
Las familias no saben cómo actuar frente a un caso de ciberacoso.		X	
Las familias no diferencian entre control parental y acompañamiento digital.	X		
- Las familias suelen ignorar que sus hijos/as utilicen las redes sociales.		X	

### 7.1.2 Observación etnográfica

#### Complementación de observación y entrevistas

Se complementan a continuación los datos obtenidos en la observación etnográfica a la Asociación y las entrevistas realizadas a los padres y madres voluntarios.

A partir de las entrevistas realizadas, hemos detectado que la problemática del ciberacoso está relacionada con el desconocimiento y la falta de información de las redes sociales, así como de su uso desde un pensamiento crítico.

Al igual que contemplamos en la asociación, las acciones se dirigen sobre todo a educar en redes, prevenir y actuar en conflictos causadas por estos mismos. Como se contempla en las entrevistas, es necesaria una formación previa tanto en educadores como familias como en los niños, niñas y adolescentes, con el fin de hacer un uso responsable y productivo de Internet y las redes sociales, generando un pensamiento crítico hacia los mensajes que envían y reciben.

Por esta razón, la Asociación Ideorama establece unos objetivos necesarios para la prevención y la actuación frente a posibles problemas o casos de ciberacoso: trabajar el uso adecuado de las TIC por medio de la intervención socioeducativa, formar a menores, profesionales, familias y ofrecerles una intervención terapéutica para tratar las diferentes problemáticas psicológicas relacionadas con las TIC.

Al igual que hemos contemplado en las entrevistas, es necesario realizar una serie de pasos preventivos con el fin de que todos los agentes implicados en el proceso sepan manejarlo de la mejor manera posible, motivando hacia un ocio alternativo de las TIC, sensibilizando sobre el abuso de las TIC, concienciar sobre el ciberacoso y demás delitos, favorecer un comportamiento positivo en las redes virtuales y en el entorno social.

En todos los entrevistados hemos podido comprobar que sabrían cómo reaccionar ante un caso de ciberbullying de manera muy escasa, denunciando a la policía y acudiendo a un psicólogo. Por eso la Asociación se presenta como una herramienta a la que recurrir antes, durante y después de un conflicto, y por el que otorgar herramientas útiles en TIC para aplicar en su entorno profesional o en el hogar, informar sobre la situación actual del tema digital, dar soluciones para la prevención y seguridad de las TIC, así como promocionar claves de correcta convivencia en Internet con la vida real.

Se presenta como algo necesario en los entrevistados así como en la investigación por parte de la Asociación, una intención terapéutica, a todos los agentes envueltos en el conflicto. Como puede ser tratar el tema de las adicciones en TIC en pacientes o superar los trastornos generados por el ciberbullying, *grooming* y el *sexting*.

Las familias entrevistadas muestran una preocupación que no saben realmente cómo afrontar, pues señalan la impotencia ante estos recursos de los que disponen hoy los jóvenes, y que a su generación ya ha llegado tarde, por lo que consideran algo difícil de enseñar, acompañar, o solucionar. Ante esta preocupación, existen iniciativas, como la de Ticocio, que lleva a cabo dinámicas para solucionar los problemas mencionados por las familias entrevistadas. A partir de la observación etnográfica realizada, hemos descubierto que el trabajo de este tipo de colectivos es a través de educadores sociales, animadores socioculturales, monitores de ocio y tiempo libre, docentes, psicólogos y profesionales de disciplinas de campos similares que, gracias a un trabajo interdisciplinar, pueden aportar desde su ámbito laboral, la dedicación que se necesita en estos casos, realizando así, un trabajo de prevención, con las familias, en foros, entrevistas, escuela de familias, conferencias, etc. Y ofreciéndoles ayuda en todo el proceso.

Del mismo modo, se realiza intervención en aula con el fin de concienciar a los más jóvenes del buen uso de las TIC, su funcionamiento y los problemas que pueden surgir, así como hacerles conscientes de la situación real que viven y de los problemas que pueden surgir, teniendo en cuenta en qué posiciones pueden verse envueltos y cómo podrían detectarlo y ayudar a alguien que lo esté sufriendo, o si es uno mismo, crear confianza en sí mismos para poder contarlo, pues la comunicación con padres, madres y docentes es primordial.

## 8. CONCLUSIÓN

Para concluir, podríamos reseñar, que la Sociedad del Conocimiento implica que debemos manejar la tecnología y su aprendizaje, bien como padres, madres, tutores legales o docentes. Aunque la figura del familiar va a ser crucial, en la escuela pasan muchas horas y por ello es necesaria una competencia digital para favorecer todos los contenidos digitales, y herramientas web 2.0. A lo que las familias también tienen derecho para acceder y aprender. Por eso también son muy importantes las escuelas de padres sobre TIC y ciberacoso, pues son los primeros en el contacto real de las redes sociales y los que deben saber cómo utilizarlas y cómo prevenir y abordar los conflictos.

Si existe miedo a crear un conflicto con los hijos al intentar hablarles sobre los riesgos de las redes sociales, cada vez son más las instituciones y profesionales que piden una formación institucional para prevenir los peligros de un mal uso de las tecnologías, como recoge este artículo:

([http://www.abc.es/familia/padres-hijos/abci-padres-no-explican-riesgos-redes-sociales-hijos-evitar-conflicto-ellos-201601122058\\_noticia.html](http://www.abc.es/familia/padres-hijos/abci-padres-no-explican-riesgos-redes-sociales-hijos-evitar-conflicto-ellos-201601122058_noticia.html)).

Aunque las leyes educativas ya vienen apuntando la necesidad (obligatoria) de implementar recursos tecnológicos en las aulas y trabajar la competencia tecnológica de los estudiantes, son pocos los docentes que se han formado para saber cómo transmitir a sus alumnos un uso de las nuevas tecnologías que repercuta de manera positiva en el aprendizaje. (Apacici, R., 2011).

Y hablamos de unas tecnologías que cada vez son más numerosas en el ámbito educativo (Internet, redes sociales, aplicaciones móviles, plataformas digitales, etc.). Lo mismo pasa en el ámbito familiar y, cada vez con mayor frecuencia, también en el ocio y en las relaciones sociales y laborales. (Aguilar, M.C., 2002).

Contrasta curiosamente cómo hasta hace bien poco no se podía concebir que un niño realizase una tarea sin supervisión, menos aun cuando era la primera vez que la llevaba a cabo. Ahora, los más jóvenes se ven en una vorágine tecnológica sin nadie les pueda guiar más que nada, por desconocimiento. La formación es, por tanto, indispensable, y Ticocio surge precisamente como proyecto para dar respuesta a esa necesidad social con el fin de enseñar a enseñar y prevenir los potenciales peligros que pueden surgir (acoso, adicción, desinformaciones, ciberdelincuencia...) sabiendo aprovechar las cosas buenas que nos ofrecen las TIC (democratización cultural, fuente de conocimientos e información, socialización, entretenimiento...).

Por fortuna, no estamos solos. Hay profesionales y familias que se preocupan por formarse y transmitir sus conocimientos. Y al igual que formamos a los niños en lengua, matemáticas, y ciencia, deberíamos incluir como imprescindible la enseñanza de las nuevas tecnologías, para que las generaciones futuras no se sientan como las familias actuales, y tengan base suficiente y conocimientos sobre cómo realizar un buen uso y la prevención y solución de conflictos en la Red.

## 9. REFERENCIAS

Aguilar, M.C. (2002): Educación familiar: una propuesta disciplinar y curricular. Málaga: Aljibe.

Apacici, R. (2011). La educación 2.0 y las nuevas alfabetizaciones. Barcelona: Gedisa.

Callejo J., Viedma A., (2006). Proyectos y estrategias de Investigación Social: la perspectiva de la intervención. Madrid: McGraw-Hill.

Corbetta, P (2007). Metodología y técnicas de investigación social. Madrid: McGraw-Hill.

Hernández Prados, M. Á., & Solano Fernández, I. M. (2007): Ciberbullying, un problema de acoso escolar. RIED. Revista iberoamericana de educación a distancia, 10(1).

Pedró, F. (2012). Tecnología y escuela: lo que funciona y por qué. XXVI Semana Monográfica de la Educación: la educación en la sociedad digital. Fundación Santillana.

Siemens, G. (2010). Conectivismo: Una teoría de aprendizaje para la era digital. En R. Aparici (coord.) Conectados en el ciberespacio, 77-99. Madrid: UNED.

Sureda, Coman y Morey (2010): Menores y acceso a Internet en el hogar: las normas familiares.

## **Webgrafía**

<http://www.abc.es/familia/padres-hijos/>

<http://www.elmundo.es>

<http://ideorama.org/>

<http://www.infospyware.com>

<http://www.inteco.es>

<http://www.mecd.gob.es>

<http://www.bocm.es>

<http://boe.es>

<http://padresycolegios.com/uso-seguro-y-responsable-de-las-nuevas-tecnologias-para-los-profesores-y-las-familias/>

<http://www.prevencionciberbullying.com/>

<http://www.tudecideseninternet.es/agpd1>.

<http://www.un.org/es/index.html>

## 10. ANEXOS

### 10.1 Transcripción de las entrevistas

#### Entrevista 1. Teresa

Edad del hijo/hija: 17

Sexo del hijo/hija: femenino

Entorno de vivienda y escuela: Carabanchel, Madrid.

Ciberacoso

- ¿Alguna vez has pensado que tu hijo/a podría estar envuelto/a en situaciones de ciberacoso? ¿En cuáles y cuándo ha sucedido?

Cuando era más pequeña sí, ahora no. Hace unos años podría ser más probable, pero ahora no creo que le pueda suceder.

- ¿Crees que es imposible que sea tu hijo/a el ciberacosador? ¿Qué harías si descubres que esto es así?

No me mojaría por nadie, podría ser ciberacosadora, pero si es así me enfadaría mucho y la echaría una gran bronca para que pare. Hablaría con ella seriamente, y le diría que lo que no le gustaría que le hicieran a ella, que no lo haga con los demás. Y probablemente la dejaría sin paga, sin móvil y sin coche. Una buena bronca.

- ¿Y si descubres que tu hijo/a está sufriendo ciberacoso, qué harías?

Pues lo primero hablar con ella para que me cuente cómo ha surgido, y después seguramente ir a la policía como segundo paso. Mi segunda opción es la policía, la primera si o si es hablar con ella.

- Si crees que tu hijo/hija no es acosado ni acosador, ¿crees que podría tener otro papel importante en el proceso del ciberbullying?

Sí, de ayudar a alguien que lo estuviera sufriendo, si, para eso seguramente ya valdría.

- ¿Has oído hablar de ciberacoso en tu entorno? ¿Sabes cuáles fueron las medidas llevadas a cabo?

Sí, a un familiar mío, a mi sobrina. Yo creo que hablaron con la policía y denuncia posterior.

#### Conectividad

- ¿Has oído hablar de todas las redes sociales que utilizan los más jóvenes? twitter, Facebook, Instagram, Thiscrush, YouTube, Snapchat. ¿Sabes cómo funcionan estas redes sociales?

He oído hablar de muchas, pero me hago mucho lío, tampoco las conozco tanto. Twitter sí, y Tuenti, Facebook, seguramente algunas pasadas de moda, pero son las que me suenan, como el WhatsApp. El Instagram también me suena pero no sé cómo va, ni lo conozco, ni sabría meterme en la aplicación, ni nada de nada. YouTube sí, claro. Snapchat no lo conozco, ThisCrush tampoco sé qué es.

Conozco cómo funciona Facebook, porque tengo cuenta, pero por obligación, por un curso de trabajo que hice, pero no me fío ni me siento segura de todo lo que mando que lo pueda ver cualquiera, no sé protegerme, y no me entero. Una vez me entró un virus y le mandaba cosas de pornografía a la gente sin que yo lo enviase. Apenas lo use.

- ¿Sabes qué redes sociales utiliza tu hijo/hija?

Yo creo que mi hija utiliza el WhatsApp, el Facebook un poquito, e Instagram, y desconozco si conoce alguna más.

- ¿Crees que es importante saber su funcionamiento para poder ayudar a nuestros/as hijos/as?

Debe ser importante, pero les digo a mis hijos que me lo expliquen y no me ayudan, así que no sé a quién recurrir para entender las redes sociales y poder comprender a mis hijos. Quiero que me expliquen cómo funcionan las redes.

- ¿Desde dónde pueden conectarse tus hijos/hijas? si utilizan el ordenador, ¿dónde está situado este en la casa?

El ordenador es portátil y suyo personal, al igual que el móvil.

Legalidad

- ¿Conoces la ley que abarca los temas relacionados con el ciberacoso?

Ni idea, de eso no sé nada.

- ¿Conoces la edad legal para crearse una cuenta en estas redes?

Yo creo que son los dieciséis años, pero depende de la red, quizás alguna dieciocho. Mi hija hasta que no cumplió catorce no le dejé hacerse Tuenti.

- ¿Qué medidas tomarías para evitar que tu hijo/a sufra ciberacoso?

Yo creo que yo no podría hacer nada hoy en día, porque no dejarla usar los medios, como el ordenador o el móvil lo veo inviable hoy en día.

- ¿Qué medidas tomarías para evitar que tu hijo/a sea ciberacosador?

Bueno, pues eso sí, hablar con ella, y si hace falta llevarla a un psicólogo o a un psiquiatra, imponerle las cosas, no sé...

- ¿A quién acudirías si descubres que tu hijo/a está sufriendo ciberacoso?

Pues me imagino que habrá algún sitio a parte de la policía, y dentro de la policía alguna organización que lleve o que conozca esta situación, ¿no? Que te puedan ayudar a cómo aprender a moverte en las redes para saber y ayudar, digo yo.

Personal

- ¿Qué es lo que más te asusta de esta situación?

Pues que es incontrolable, yo creo. Pues no sé si hay solución, control de los padres ante el hijo supongo.

## **Entrevista 2. Gabriel**

Edad del hijo/hija: 16

Sexo del hijo/hija: masculino

Entorno de vivienda y escuela: Móstoles

Ciberacoso

- ¿Alguna vez has pensado que tu hijo/a podría estar envuelto/a en situaciones de ciberacoso? ¿En cuáles y cuándo ha sucedido?

En alguna situación siempre lo piensas, una vez estas metido, pero no crees que sea grave, pero existe continuamente estoy convencido. Es algo que existe desde que llegaron las tecnologías a nuestras vidas.

- ¿Crees que es imposible que sea tu hijo/a el ciberacosador? ¿Qué harías si descubres que esto es así?

No, yo creo que en mayor o menor medida, todos acabamos molestando o presionando a alguien, y con las tecnologías es aún más fácil. Al final lo haces inconscientemente.

- ¿Y si descubres que tu hijo/a está sufriendo ciberacoso, qué harías?

Hombre, intentaría hablar con él y buscar soluciones, como cualquier problema en la vida, antes no existía y ahora sí, es lo mejor hablar, como se ha hecho siempre con cualquier cosa que pasase relacionado con tus hijos.

- Si crees que tu hijo/hija no es acosado ni acosador, ¿crees que podría tener otro papel importante en el proceso del ciberbullying?

¿Cómo intermediario? Sí, claro, todos lo son, observan y todos están en los tres lugares perfectamente, y les ríes las gracias y lo compartes y no sabes que es tan grave y eso pasa todos los días, y de alguna manera todos acaban sufriendo por alguna parte aunque no sea grave.

- ¿Has oído hablar de ciberacoso en tu entorno? ¿sabes cuáles fueron las medidas llevadas a cabo?

Eh, de gente conocida cercana no. Algo, grave al menos no tengo conocimiento como las cosas graves que se oyen la televisión.

#### Conectividad

- ¿Has oído hablar de todas las redes sociales que utilizan los más jóvenes? twitter, Facebook, Instagram, ThisCrush, YouTube, Snapchat. ¿Sabes cómo funcionan estas redes sociales?

Me suenan los nombres, aunque no las uso. Thiscrush, Snapchat tampoco. Las que más oigo que usan son WhatsApp e Instagram.

- ¿Sabes qué redes sociales utiliza tu hijo/hija?

No. A nosotros nos pilla súper lejos, y es un problema, no podemos ayudarles, han surgido de repente y en el futuro va a haber problemas más graves.

- ¿Crees que es importante saber su funcionamiento para poder ayudar a nuestros/as hijos/as?

Puf, no sé cómo funcionan, yo no utilizo ninguna. Casi que si surge un problema hablaría con él. Me pilla lejos ese mundo. Mi generación, tengo 55 años, me pilla muy fuera de mi mano, no me voy a poner ahora a aprender, y además soy muy contrario a las TIC, no me gustan, me dan miedo. Esta mañana si me hubiesen dado una mala noticia que he recibido por el móvil y no hubiese sido en persona, hubiese sido malísimo, te sienta mucho peor. Esas no son maneras. Hay que aprender a comunicar cosas en su momento y lugar. No lo veo y no lo voy a ver.

- ¿Desde dónde pueden conectarse tus hijos/hijas? si utilizan el ordenador, ¿dónde está situado este en la casa?

Ordenadores, móviles o la tablet, normalmente con el móvil, no lo suelta, casi ya ni usa su TV propia.

## Legalidad

- ¿Conoces la ley que abarca los temas relacionados con el ciberacoso?

Bueno, oigo información pero no sabría decirte. Habrá penas recogidas y una ley sobre ello pero exactamente no lo sé.

- ¿Conoces la edad legal para crearse una cuenta en estas redes?

Yo creo que sobre eso, creo que no hay ley, incluso a algunos se lo hacen los propios padres.

- ¿Qué medidas tomarías para evitar que tu hijo/a sufra ciberacoso?

Pues si tuviese que tomar las medidas que yo pienso, volvíamos 25 años atrás. Sería quitar las redes sociales. No quiero ser anticuado, cortar de raíz. No veo otra solución, yo sé que voy en contracorriente, pero es un tema muy complicado. No veo situaciones con las que me sienta a gusto, hay accidentes continuos por culpa de las nuevas tecnologías.

- ¿Qué medidas tomarías para evitar que tu hijo/a sea ciberacosador?

Pues yo creo que sería intentar razonar y hablar con él, es lo único que puedes hacer, es como que ha empezado a fumar, ¿cómo hago que lo deje? Intento convencerle, pero nada. Pues con el móvil que lo utiliza todo el día imagínate. Un poco en plan psicología, hablarlo.

- ¿A quién acudirías si descubres que tu hijo/a está sufriendo ciberacoso?

Bueno, pues intentaríamos hablar con la otra parte, el colegio o la familia, o con quién esté relacionado. Yo creo que algún intermediario. Yo he sufrido acoso en persona, y eso hicieron mis padres, hablar con los padres de la otra parte.

Personal

- ¿Qué es lo que más te asusta de esta situación?

El anonimato y el exponer nuestras vidas a todo el mundo sin saber a quién se las estás abriendo. En persona no haríamos eso, no mostraríamos todos los aspectos de nuestra vida. Todos los datos a disposición.

### **Entrevista 3. Aurora**

Edad del hijo/hija: 17

Sexo del hijo/hija: masculino

Entorno de vivienda y escuela: Villaverde, Madrid.

Ciberacoso

- ¿Alguna vez has pensado que tu hijo/a podría estar envuelto/a en situaciones de ciberacoso? ¿En cuáles y cuándo ha sucedido?

A veces sí, hace un par de años. Quizás es más probable cuando empiezan con ellas, a los doce o trece años, pero ahora que tiene diecisiete creo que es mayor para saber esas cosas. Nunca se sabe ¿no?, pero yo creo que es mayor para meterse con los demás en cualquier contexto.

- ¿Crees que es imposible que sea tu hijo/a el ciberacosador? ¿Qué harías si descubres que esto es así?

No, puede ser también. Pues hablaríamos y tendríamos una charla larga y tendida, porque no me gustaría, no me gustaría nada. Y creo que en algún momento todos podemos ser ciberacosadores aunque sea sin querer, pero con las tecnologías es muy fácil molestar a alguien con algún comentario o alguna foto, y también están los que lo hacen a posta claro.

- ¿Y si descubres que tu hijo/a está sufriendo ciberacoso, qué harías?

Hablar con él, tratar de razonar y después ir a la policía para saber lo que hay que hacer. Porque me preocuparía mucho la situación y me pondría muy nerviosa, tampoco sabría bien qué decirle a él ¿sabes?

- Si crees que tu hijo/hija no es acosado ni acosador, ¿crees que podría tener otro papel importante en el proceso del ciberbullying?

Pues no lo sé, quizás influencia en las redes, influenciando a otros, o riendo las gracias de los demás, pero no creo que con malas intenciones o que esté encima de nadie haciéndole la vida imposible ni nada de eso.

- ¿Has oído hablar de ciberacoso en tu entorno? ¿Sabes cuáles fueron las medidas llevadas a cabo?

No, ningún caso. Los habrá pero no me he enterado, así que de esto no puedo decirte nada.

#### Conectividad

- ¿Has oído hablar de todas las redes sociales que utilizan los más jóvenes? twitter, Facebook, Instagram, ThisCrush, YouTube, Snapchat. ¿Sabes cómo funcionan estas redes sociales?

Algunas sí otras no, pero sobre todo conozco WhatsApp porque yo también lo utilizo. Pero otras que tienen nombres en inglés y eso no sé cuáles son ni para qué sirven ni nada de eso.

- ¿Sabes qué redes sociales utiliza tu hijo/hija?

Si, utiliza Instagram sobre todo, todo el día.

- ¿Crees que es importante saber su funcionamiento para poder ayudar a nuestros/as hijos/as?

Sí, pero vamos que muchas veces no te enteras de nada, porque no te dejan entrar ni verlo, por los demás me entero, en la televisión o hablando con amigos y familiares que me lo explican.

- ¿Desde dónde pueden conectarse tus hijos/hijas? si utilizan el ordenador, ¿dónde está situado este en la casa?

En su habitación, porque tiene su propia televisión con sus juegos, su ordenador y su móvil que lo lleva siempre encima, y en todos ellos tienen su propia contraseña.

- ¿Conoces la ley que abarca los temas relacionados con el ciberacoso?

No, de ley nada.

- ¿Conoces la edad legal para crearse una cuenta en estas redes?

No, imagino que habrá alguna pero no sé cuál es exactamente.

- ¿Qué medidas tomarías para evitar que tu hijo/a sufra ciberacoso?

Vigilarle, saber con quién se lleva, las horas que lo utiliza, con quién se pasa datos, o si cambia su comportamiento, si de pronto es más introvertido, o más agresivo, yo lo vería en el carácter.

- ¿Qué medidas tomarías para evitar que tu hijo/a sea ciberacosador?

Enfadarme muchísimo, y explicarle lo que le puede suceder y los pros y los contras de los que está haciendo para que sepa lo que le puede pasar. Sería necesario hablar con él porque es un tema muy importante, son mayores pero se confunden y toman sus propias decisiones y de muchas cosas no nos enteramos, como creo que nos pasa a todos, pero un mínimo de confianza tiene que haber, porque de todos modos a la larga te vas enterando de algo y al final todo se acaba hundiendo.

Al final te enteras de lo que hacen y ves lo que hace casi sin querer, le pillas.

- ¿A quién acudirías si descubres que tu hijo/a está sufriendo ciberacoso?

Primero a una persona que me informe, al psicólogo o algo, de pago, yo pagaría algo. Para que nos diga los pasos a seguir, y según la persona que te entienda más. Que me digan qué hacer, ir a la policía, o a algún centro o algo, como a charlas, para escuchar, porque a veces a los padres no se les escucha. Se necesita un intermediador.

Personal

- ¿Qué es lo que más te asusta de esta situación?

Que mi hijo desaparezca y no le vuelva a ver, o le pasa algo malo y le hagan daño. Es lo que creo que las tecnologías pueden facilitar, y es algo que me da miedo de verdad, la facilidad con las que se mueven los sentimientos de las personas en esto.

#### **Entrevista 4. Juan**

Edad del hijo/hija: 16

Sexo del hijo/hija: masculino

Entorno de vivienda y escuela: Getafe

Ciberacoso

- ¿Has oído hablar de ciberacoso antes que este en tu entorno? ¿Sabes cuáles fueron las medidas llevadas a cabo? por mi trabajo y por experiencia personal he sido testigo de varios casos de ciberacoso.

Después de que una chica con discapacidad intelectual se suicidara en el barrio de Usera de Madrid, acosada durante varios meses ante la inacción de la junta directiva que empleó más esfuerzos en reconducir a los acosadores hacia el buen camino, que en proteger a la chica y sancionar duramente a los acosadores; se implantó un protocolo de actuación severo en los centros educativos ante este tipo de casos: todos los profesores son informados de quiénes son acosado(s) y acosador(es).

Durante los recreos uno de los profesores de guardia de recreo vigila en todo momento al alumno acosado, el acosador puede ser sancionado hasta con 29 días de expulsión la del centro, se aconseja a los padres que no tengan miedo a denunciar ante la policía estos hechos, pues normalmente el acoso se produce dentro y fuera del centro educativo.

Yo soy docente en un centro. Mi hijo ha sufrido burlas a través de redes sociales. Tras intentar, infructuosamente, que mi hijo percibiera la falsedad y la burla de ciertos mensajes enviados desde identidades falsas y no falsas, lo denuncié a la Guardia Civil.

La investigación todavía está en proceso, pues Instagram pone muchas dificultades para revelar quién está detrás de esas cuentas falsas. Aun así, después de que vinieran dos guardias civiles, psicólogos, a mi casa a tomar declaración a mi hijo, las burlas han cesado de manera radical.

- ¿Qué medidas tomarías para evitar que tu hijo/a sufra ciberacoso?

Hay en Madrid una oficina de atención a personas acosadas, donde te informan de un sitio web con distintos vídeos explicativos sobre cómo actuar en estos casos: conocimiento del funcionamiento de las redes sociales y posibles actuaciones ante casos de acoso.

Ver reportajes sobre acoso con tu hijo y comentar las actitudes de algunas personas. Procurar abrirle los ojos ante la maldad e inculcarle la idea de solucionar estos problemas siempre de manera legal: denuncia policial.

Y considero importantísimo inculcarle lo importante que es contar a sus padres lo que le está pasando, si es consciente, claro; y en el instituto, además, a su tutor.

Además es muy importante que sepa hacer capturas de pantalla, tanto en imagen como en vídeo, y las guarde como pruebas para demostrar que está siendo acosado.

- ¿A quién acudiste al descubrir que tu hijo/a estaba sufriendo ciberacoso?

Hablé de ello con la directora. Se instruyó un expediente “impecable” y el resultado fue que nadie testificó a favor de mi hijo. Nadie había visto ni oído ni leído nada. Mi hijo había borrado todos los insultos recibidos a través de la aplicación WhatsApp.

Tras comunicarme aquello la jefa de estudios, se dio media vuelta y, antes de salir del despacho donde nos encontrábamos, se giró y me preguntó: “¿No han vuelto a meterse con él, verdad?”

- ¿Has oído hablar de todas las redes sociales que utilizan? twitter, Facebook, Instagram, Thiscrush, YouTube, Snapchat. ¿Sabes cómo funcionan estas redes sociales?

Conozco Facebook, Instagram y YouTube. Utilizo habitualmente la primera.

- ¿Sabes qué redes sociales utiliza tu hijo/hija? ¿A través de cuál surgen más problemas?

Instagram. Es una “mierda” de red social, o mejor dicho, se hace un uso de “mierda” al añadir como “amigos” a amigos de amigos de amigos. Los adolescentes necesitan “mostrarse” ante el mundo, es lógico y normal. Pero el nivel de postureo es altísimo.

La gente colecciona amigos y likes como si ello les diera la vida. Una vida virtual, irreal, a corto o a largo plazo, vacua e insatisfactoria. Por este motivo, cada vez suben fotos con más contenido erótico y vídeos con acciones temerarias. Saben que eso aumentará su récord de likes.

- ¿Crees que es importante saber su funcionamiento para poder ayudar a nuestros/as hijos/as?

Obvio. Es fundamental en la sociedad actual en la que vivimos, y más ahora que son ellos los únicos que conocen y manejan todas estas redes sociales y nosotros no.

- ¿Desde dónde pueden conectarse tus hijos/hijas? si utilizan el ordenador, ¿dónde está situado este en la casa?

En mi estudio. Tiene una contraseña que solo conocemos su madre y yo. El problema es el móvil. Aunque tengo una aplicación instalada en él con la puedo bloquear sitios indeseables de Internet y poner horarios de funcionamiento.

#### Legalidad

- ¿Conoces la ley que abarca los temas relacionados con el ciberacoso?

Sólo en el ámbito escolar y no al detalle.

- ¿Conoces la edad legal para crearse una cuenta en estas redes?

Creo que en Facebook es de 14 años. Imagino que en Instagram será igual, pues es la misma empresa. De las demás lo desconozco. Sé que es importante conocerla, porque así puedes tener una idea más ampliada de cuándo es necesaria una actuación u otra y qué hacer en cada situación, y más si somos docentes, que pasamos con ellos horas y horas, a pesar de que hablemos de cyberbullying, y desgraciadamente, ya no es sólo bullying en el aula, sino que lo trasladan a la calle a y a casa.

## Personal

- ¿Qué es lo que más te asusta de esta situación?

Muchas veces he visto grupos de adolescentes sentados en bancos en el parque. Cada uno tiene su móvil en la mano y no hablan entre ellos. Eso sí, previamente han quedado por WhatsApp. Con esta descripción digo mucho.

Se está perdiendo el valor de mirar a los ojos a los demás y comunicarte atendiendo también al lenguaje no verbal que tanto dice de una persona y que tanto ayuda a desarrollar tu intuición y tu inteligencia emocional.

Las cuentas falsas de las redes facilitan mucho la maldad. No hay castigos ejemplares y los padres hemos cometido un gravísimo error: “el colegueo” con nuestros hijos. Un padre es padre, nunca amigo de su hijo.

Hay que marcar límites, pocos y claros. Antes, sólo había dos normas en la mayoría de las casas: a tu padres les respetas. A tus padres les obedeces. Si no cumples, hay castigo ejemplar. ¿Por qué? Porque la vida es así. Después del facilismo que practicamos los padres ahora, criamos hijos débiles y sin recursos para solucionar problemas. Cuando salen a la calle, ante la frustración, con frecuencia solo caben dos reacciones: la respuesta violenta o la depresión.

Me asusta el daño profundo, cuando horada la personalidad de un adolescente que se está desarrollando como persona. Ese desgarró cicatriza muy mal o no cicatriza nunca y condiciona tu carácter de por vida.

## **Entrevista 5. Jaime**

Edad del hijo/hija: 16

Sexo del hijo/hija: femenino

Entorno de vivienda y escuela: centro de Madrid

- ¿Alguna vez has pensado que tu hijo/a podría estar envuelto/a en situaciones de ciberacoso? ¿En cuáles y cuándo ha sucedido?

No.

- ¿Crees que es imposible que sea tu hijo/a el ciberacosador? ¿Qué harías si descubres que esto es así?

No, por su personalidad, no parece que sea su perfil. Pues hablar con él para convencerle de que eso no es bueno, y de que le podría pasar a él.

- ¿Y si descubres que tu hijo/a está sufriendo ciberacoso, qué harías?

Le diría que me dejase a mí su cuenta, que yo me hago cargo, y lo soluciono desde dentro.

- Si crees que tu hijo/hija no es acosado ni acosador, ¿crees que podría tener otro papel importante en el proceso del ciberbullying?

Sí, de ayudante al acosado, o de ayudante al acosador, los colaboradores.

- ¿Has oído hablar de ciberacoso en tu entorno? ¿Sabes cuáles fueron las medidas llevadas a cabo?

No.

### Conectividad

- ¿Has oído hablar de todas las redes sociales que utilizan los más jóvenes? Twitter, Facebook, Instagram, Thiscrush, YouTube, Snapchat. ¿Sabes cómo funcionan estas redes sociales?

Sí. Twitter de oídas, Facebook tengo cuenta pero no la manejo muy bien, Instagram la he oído pero no la uso, Thiscrush no lo he oído nunca, YouTube sí, además lo uso y Snapchat no lo he oído tampoco. Sólo se cómo funcionan YouTube y Facebook, pero no al completo.

- ¿Sabes qué redes sociales utiliza tu hijo/hija?

No. WhatsApp e Instagram seguro, pero no sé más.

- ¿Crees que es importante saber su funcionamiento para poder ayudar a nuestros/as hijos/as?

Pues sí, sería interesante saberlo.

- ¿Desde dónde pueden conectarse tus hijos/hijas? si utilizan el ordenador, ¿dónde está situado este en la casa?

Desde el móvil, la tablet y el ordenador. Él tiene el suyo propio, aunque tengamos un ordenador común en el salón, desde ahí no se conecta.

### Legalidad

- ¿Conoces la ley que abarca los temas relacionados con el ciberacoso?

No.

- ¿Conoces la edad legal para crearse una cuenta en estas redes?

No. Imagino que a los dieciséis.

- ¿Qué medidas tomarías para evitar que tu hijo/a sufra ciberacoso?

Limitar el uso de los dispositivos electrónicos o sólo con presencia de un adulto.

- ¿Qué medidas tomarías para evitar que tu hijo/a sea ciberacosador?

Pues conocer mejor sus amistades, hablar con sus profesores de manera asidua, y limitar los usos de los dispositivos, a horarios o lugares.

- ¿A quién acudirías si descubres que tu hijo/a está sufriendo ciberacoso?

Al colegio, a la policía y a los amigos.

Personal

- ¿Qué es lo que más te asusta de esta situación?

Que pueda derivar en problemas psicológicos, de personalidad o que se baje en el nivel de estudios y derive en otras cosas peores.

## **10.2. Cuaderno de campo**

No: \_\_\_\_\_  
Date: \_\_\_\_\_

→ Escuela de familias  
AMPAS - institutos  
(redes sociales)

→ Campaña Internet Safer  
Day → sensibilización @  
y conciencia cívica. =

→ Por una red más segura  
Evento (x red más segura)  
(x cyberbullying) 2018.

→ TRES AWARDS: 🎵  
Beneficio (cantantes  
famosas contra Acoso).

No: \_\_\_\_\_  
Date: \_\_\_\_\_

Cocheo:

- reuniones exigido
- registros
- Seguro voluntario
- reuniones trimestrales
- reuniones mensuales
- reunión anual
- Doc. régimen interior
- tasas
- Proyectos
- Participación Eventos
- visibilidad en las redes

TICOCIO

No: \_\_\_\_\_  
Date: \_\_\_\_\_

Surge

30% personas → encuestados  
@ se contenga necesidad.

- ppal → riesgos de las TIC.

concienciación (+ seguridad  
positiva / negativa

Analisis Realidad

Menos / Menos  
+ / a optimismo

- Destinatarios
- Metodología
- Objetivos
- Plan Comunicador

No: \_\_\_\_\_  
Date: \_\_\_\_\_

TIC = Educación

- colectivos
- jóvenes
- adultos
- profesiones educación
- padres y madres

TIC ≠ neutral

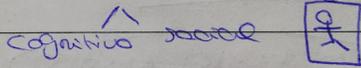
"útil" ⇒ aprender  
😊 buen uso.  
hábitos.

TICOCIO → bidireccional  
dispositivos (+ empoderamiento)

No: \_\_\_\_\_  
Date: \_\_\_\_\_

NIÑOS < Infancia  
Adolescencia

- vulnerabilidad social
- 7-12 años → TIC Supervisión
- (Conocimiento tipos psicoevolutivos diferentes de adultos).
- ↳ tener cuenta

Cognitivo 

Adaptabilidad → memoria

Formación "yo" CLAVE

↳ Identidad DIGITAL

NECESARIA = DUREZA TIC

No: \_\_\_\_\_  
Date: \_\_\_\_\_

PADRES-MADRES

No existe aparentemente profundo conocimiento TIC.

↳ ¿Ayuda a víctimas?

sin tener datos. Judiciales

Conciencia

PROFESIONALES AJUSTO

Formación → denuncia

Profesorado → necesidades capacidad de detección.

⊕ Grupo: educadores, psicólogos, animadores, intérpretes sociales, etc...

No: \_\_\_\_\_  
Date: \_\_\_\_\_

RELACIONES MEDIÁTICAS

Gran impacto social.

Cada vez ⊕ víctimas

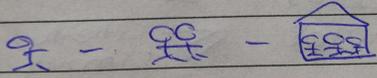
Internet = sociedad virtual.

Animado...

Prevención y ayuda.

⊕ heterosexo necesario

ocio creativo - respetado



más - familia - centro

PREVENCIÓN

1ª → primaria

2ª, 3ª → secundarias y terciarias

No: \_\_\_\_\_  
Date: \_\_\_\_\_

OBJETIVO

Generales → TIC sanado/activo

Formación ⊕ Intervención

Específicos → ocio en TIC

Sensibilizar ⊕ Conciencia

↳ Favorecer comportamiento positivo.

heteronormatividad / roles

↳ prevención

↳ seguridad

Adicciones / trastornos

↳ ciberbullying

↳ grooming

↳ sexting

PREVENCIÓN

1ª → primaria

2ª, 3ª → secundarias y terciarias

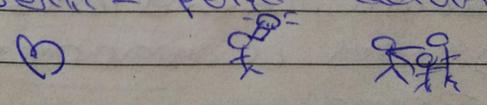
No: \_\_\_\_\_  
Date: \_\_\_\_\_

Prevención primaria  
Socioeducativo (prevención)

Prevención secundaria  
Dato: Detectar problema  
secundaria → observación  
repercusiones

terciaria → ofrecer ambiente  
terapéutica víctimas.

Formación ← Prevención  
actuar  
Uso TIC Adecuada.  
Sentir - pensar - actuar



No: \_\_\_\_\_  
Date: \_\_\_\_\_

Participación  
Flexibilidad

Componentes Ibarona

Sociales Fundadores  
(sección)

Equipo directivo

presidente secretaria  
(María) (Ana)

sociales colaboradores  
voluntarios (David, Susana)

Lema: (23)

"Las ideas mueven el mundo"

Dibujos (ilustraciones):  
Sema

No: \_\_\_\_\_  
Date: \_\_\_\_\_

comunicación

- Página Big Think.
- ↳ F. Televisión
- Página web: idorona.org
- Blog / Noticias de Prensa
- redes sociales ← FB  
Twitter
- YouTube: recomendados
- email → Drive  
↳ todos  
componentes

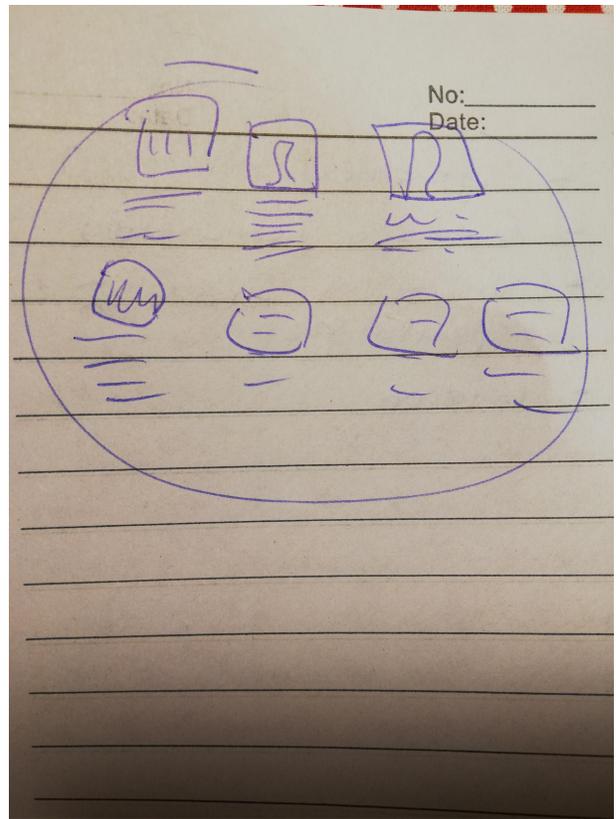
Recursos

Personales (+) materiales

Evaluación

inicial - proceso - final

Mejoras.



No: \_\_\_\_\_  
Date: \_\_\_\_\_

Ideograma - TICs

apps y @  
ciberacoso y @

- App -> vector -> Android
- sea es mis app y play red

social  
movil -> portables nuevos  
↓ de bytes y fotos

app (programación)  
desarrollar.

social  
Iniciativa social (comunicación)  
1º programa

haces falta.org

No: \_\_\_\_\_  
Date: \_\_\_\_\_

Intervención en Acto

- escuela padres (ITS SANZABAL) AU - PAZ
- 3 roles padre
- recursos

---

enviar todo roles a ideograma.

1. Comunicación en las TIC
2. Redes sociales
3. La ciberseguridad de nuestros menores
4. Ciberacoso: identificar relaciones con las TIC

No: \_\_\_\_\_  
Date: \_\_\_\_\_

1. Comunicación en la TIC

Contexto tecnología hoy en día.

Preguntas frecuentes (padres y chicos)

- ¿edad?
- adicciones
- pactos
- hábitos en casa (prevención)
- ↳ generar espacios sin TIC en casa
- En vez prohibir y controlar acompañar al hijo a entender en relación sana, por internet (si él puede enseñárselo).
- Contexto y riesgos
- control parental (espacio de comunicación sano).

De la gente

No: \_\_\_\_\_  
Date: \_\_\_\_\_

- Falsos mitos: "Los hijos no van a estar en línea".

2. Redes sociales

- tipos (+ más usados)
- seguridad y condiciones (terminos)
- uso y funcionalidad
- Ejemplos (capturas de pantalla)

3. Ciberseguridad

- Identidad digital
- privacidad
- superficie de IT
- exposición en la red

No: \_\_\_\_\_  
Date: \_\_\_\_\_

4. Ciberacoso

- ciberacoso.
- sexting, sextortio, grooming.
- adicciones y estafas

22/09/18  
No: 2018  
Date: \_\_\_\_\_

IDEORAMA  
SEPTIEMBRE

- organización
- Reunión equipo: todas las semanas (martes 20:00) y la última del mes (sábado)
- octubre (virtua / presencial)
- Reglamento Reglamento Interno
- bases de Ideorama
- Buscar 1 equipo 3 personas (entidad ciudadana)
- Gestión redes sociales, blog, web (twitter, blog, facebook) → X
- creación de Redes con otras entidades (mail base de datos)

No: \_\_\_\_\_  
Date: \_\_\_\_\_

- Buscar gerentes jurídicos
- video de presentación de Ideorama.
- Resumen de la ley de protección de datos.
- reunión condiciones BVA
- Reunión firmas diciembre
- Hacer falta → mails y quedar y esta bien en honorario de asesoría.
- Necesitamos editar video.
- \* Recomendados → X
- libro 1 hora explicación con ejemplos, situaciones y explicación
- correo Juan ADS

No: \_\_\_\_\_  
Date: \_\_\_\_\_

- Serenitas
- reunión actividades
- Admin. > Asociación Gestión
- Interna

Farmacia NA replicada  
 le declaramos NA  
 cada 3 meses y a nivel  
 anual  
 declaración de donaciones

Estados y agenda tributaria  
 firma digital

---

consecutores - i

curso - HH CC y otras  
 intervenciones a la - cele, feuly,  
 ANPA

---

Protección de datos y seguros  
 ciberprotección - voluntariado

Intervenciones  
 video explicativas y  
 transcripción.

---

Foro paz  
 dos años  
 xonara@sgura  
 escuela padres

---

web: ideavama.org

---

personal y formación  
 APP - reunión de interesados

SECRETARÍA

Doc. resumen interior.  
 Lo redactar

---

Entidades, ciudades - Ayuntamiento  
 UE Brus

