

Redes sociales: del *ciberacoso* a los grupos de apoyo online con víctimas de acoso escolar

Social networks: from *cyberbullying* to online support groups with bullying victims

Sergio Tudela de Marcos¹ y Ana Barrón López de Roda²

¹ Universidad Autónoma de Madrid, España y ² Universidad Complutense de Madrid, España

Resumen

El acoso escolar es un problema bastante generalizado en la sociedad. Consta de dos características principales que son: diferencia de fuerza entre víctima y agresor y que la víctima se está viendo sometida a una serie de acciones negativas de forma duradera en el tiempo. Actualmente el acoso escolar está evolucionando con el uso de las TIC por parte de los menores, haciendo que las consecuencias aumenten en gravedad. Los grupos de apoyo son una forma de intervención con las víctimas, demostrada como herramienta muy útil para trabajar con colectivos que padecen el mismo problema. Así el objetivo de la investigación es revisar las técnicas empleadas para intervenir con víctimas de acoso escolar y estudiar la posible implantación de técnicas de grupos de apoyo utilizando redes sociales como herramientas de intervención. Se realizaron entrevistas semi-estructuradas a 6 adultos, figuras de protección de los menores, para: analizar los factores que fomentan el acoso y estudiar la implantación de los grupos de apoyo online como estrategia de intervención con las víctimas. Los datos muestran aceptación de los adultos respecto a los grupos como una estrategia eficaz, tanto por sus efectos como por las ventajas que pueden ofrecer las redes sociales, pero se necesitaría de futuras investigaciones para corroborarlo.

Palabras clave: acoso escolar, redes sociales, grupos de apoyo, grupos de apoyo online.

Cómo citar este artículo: Tudela, S. y Barrón, A. (2017). Redes sociales: del *ciberacoso* a los grupos de apoyo online con víctimas de acoso escolar. *Escritos de Psicología*, 10, 167-177.

Abstract

Bullying is a fairly widespread problem in society. It consists of two main characteristics: a difference in strength between the victim and aggressor; the victim is subjected to a series of negative actions that endure over time. The growing use of ICT by minors has led to an increase in the magnitude and severity of school bullying. One form of intervention with the victims are support groups, which have been demonstrated to be very useful tools to work with groups that have experienced this problem. Thus, the aim of this study was to review the techniques used to intervene with victims of bullying, and to study the possible implementation of support group techniques using social networks as intervention tools. We conducted semi-structured interviews with 6 adults (children protection figures) to analyze the factors that encourage bullying, and to study the implementation of online support groups as an intervention strategy with victims. The data show that the adults accepted the groups as an effective strategy, because of their effects and the advantages that social networks can offer. However, future research is needed to corroborate this result.

Keywords: bullying, social networks, support groups, online support groups.

Correspondencia: Sergio Tudela de Marcos. Calle Melchor Fernández Almagro nº 16 Piso 11ºC 28029 Madrid (España). Email: sergitudela@hotmail.com. Email coautora: ana.barron@psi.ucm.es

Introducción

El *bullying* es un fenómeno importante que ha de abordar una sociedad cada vez más concienciada. Una persona se convierte en víctima cuando está expuesta, de forma repetida durante un tiempo, a acciones negativas que llevan a cabo una o varias personas y existe un desequilibrio de poder entre las partes, es decir, la clara inferioridad e indefensión de la víctima (Olweus, 2004).

El último informe del Defensor del Pueblo (2007), sobre el acoso escolar, informa que el acoso “tradicional” sigue siendo el más frecuente frente al “ciberacoso”, pese al avance del uso de las nuevas tecnologías. Destaca que las conductas de abuso con mayores porcentajes corresponden a las “menos graves”, como insultar, poner mote (32% y 33% respectivamente) o la exclusión social. Por otro lado, las conductas de mayor gravedad, como agresiones físicas y acoso sexual, tienen porcentajes inferiores (5% y 0.4% respectivamente). También observa diferencias entre los varones que acosan de una forma más directa como insultos o golpes, y las mujeres que acosan de una forma más indirecta, por ejemplo, hablar mal de esa persona. A su vez, los chicos suelen recibir un acoso más directo y las chicas suelen recibir un acoso más indirecto. Respecto a la edad, dichas conductas empiezan entre los 10-11 años, alcanzando un pico máximo en torno a los 13-14 años, para ir disminuyendo hasta darse pocos casos a partir de los 17 años. El estudio hace referencia a las características de la víctima, como ser inmigrante o tener algún aspecto físico o psicológico diferente, que hace que se vea “indefensa” (Avilés, 2006; Montañés, Bartolomé y Montañés, 2009). El tipo de centro escolar no es determinante en cuanto al acoso.

Estudios actuales como el de Oliveros et al. (2012) alertan de un incremento en cuanto al número de conductas de “ciberacoso”, al igual que dichas conductas comienzan a edades más tempranas llegando a su pico máximo a la edad de 12 a 13 años (Montañés, et al., 2009). En cuanto a las diferencias de género, los chicos suelen acosar y ser acosados por conductas más directas y las chicas mediante actos más indirectos (Kowalski, Limber y Agatston, 2010; Montañés et al., 2009).

Si bien las consecuencias negativas del “ciberacoso” se amplifican con respecto al “tradicional” (Kowalski et al. 2010; Oliveros et al. 2012), las herramientas tecnológicas no sólo suponen una amenaza en sí mismas para las víctimas (Barrón, 2007), sino que también son un medio o herramienta para relacionarse con sus iguales.

Acoso escolar

Se puede entender el acoso y el “ciberacoso” escolar como una conducta voluntaria de hacer daño a alguien a través de acciones que van desde las más directas, como pegar e insultar, hasta las más indirectas, como aislar a la víctima. Además, es una conducta que suele prolongarse en el tiempo o pueden ser actos muy puntuales pero con un impacto más grave para la víctima (Olweus, 2004).

El “ciberacoso” explicado por Oliveros et al. (2012) indica que, a mayor disponibilidad de dispositivos como móviles u ordenadores con conexión a internet y la falta de supervisión por parte de un adulto, aumentan las probabilidades de un uso irresponsable de la tecnología (Gámez-Guadix, M., Orue, I., Smith, P. K. y Calvete, E., 2013). Esto conlleva que el menor pueda cometer o soportar conductas de acoso por parte de iguales o “depredadores”. A pesar de ser menores, el acoso no deja de ser un crimen punible para los adultos quienes, sabiendo del fenómeno, no actúen para pararlo (Martín, 2008; Morillas, 2008; Rubio, 2008; Tarrago, 2008). Es importante resaltar que la mayoría de conductas de acoso y de “ciberacoso” ocurren en ausencia de una figura de autoridad como, en el caso del profesor, durante los descansos entre clases o en el patio (Kowalski et al., 2010; Olweus, 2004).

Las secuelas de este tipo de conductas van desde lesiones físicas, material roto o robado, hasta cambios en el comportamiento como sacar peores notas, exclusión de los grupos, sentirse intimidados, insultados o les cuesta participar en clase. Para Muñoz (2009) son características que no tienen por qué aparecer todas, pero son indicadores para que el profesorado y la familia intervengan antes de su agravamiento. Kowalski et al. (2010) describe más indicadores como ansiedad, humor cambiante, problemas de sueño, poco apetito, dolencias, pocos amigos o miedo a ir al colegio. También detalla las siguientes características para los menores que acosan: personalidad dominante, dificultad en cumplir las normas, actitud más positiva hacia la violencia, poca empatía hacia los acosados, tienen mucho ingenio o son impulsivos, entre otras. Una última figura es la víctima-acosadora (Kowalski et al., 2010; Muñoz, 2009; Olweus, 2004) que destaca por ser acosada y acosar a personas más débiles, llegando incluso a cometer las mismas conductas de acoso que soporta de sus acosadores.

Como indican Kowalski et al. (2010) y Bauman (2010) los componentes del círculo del acoso son además: los seguidores del acosador que toman parte activamente en el acoso, los partidarios que apoyan el acoso pero no intervienen, los partidarios pasivos que disfrutan del acoso pero no lo apoyan abiertamente, los observadores neutrales que ni participan ni se sienten responsables de parar

el acoso, los posibles defensores que se sienten responsables de parar el acoso pero no lo hacen, y, finalmente, los defensores que desaprueban el acoso y tratan de ayudar a la víctima. Bauman, (2010) considera el acoso como un fenómeno grupal pues en más del 80% de los casos suele ser observado por otras personas y se han identificado roles grupales en los participantes. Otro factor es el rol de los adultos en el entorno de los menores puesto que una actitud permisiva del profesor o del progenitor fomenta las conductas de acoso frente a una intolerancia hacia el acoso por parte del adulto (Kowalski et al., 2010; Olweus, 2004).

Las medidas que se proponen en la literatura (Cava, 2011; Kowalski et al., 2010; Martín, Martínez, y Díaz-Aguado, 2008; Montañés et al., 2010; Muñoz, 2009; Oliveros, 2012; Olweus, 2004) pasan por una prevención - intervención a todos los niveles. Por un lado, se pide a los padres una mayor supervisión de los menores a la hora del uso de las nuevas tecnologías y el fomento de una relación de confianza en la que los menores se sientan seguros para comunicar a los padres cualquier incidente. Por otro lado, los profesores deben mostrar una actitud intolerante hacia el acoso. También en los centros educativos se deben implantar unas normas de convivencia y del uso de las nuevas tecnologías para prevenir el "ciberacoso". Además, se lleva tiempo promoviendo en los colegios los círculos de amigos, esto es, el desarrollo de redes sociales positivas en los estudiantes. Igualmente, los centros pueden organizar talleres para los padres y los profesores y empoderar al estudiante para intervenir frente a las conductas de acoso, como la formación de estudiante mediador para la detección de acoso entre los menores.

Grupos de apoyo y de autoayuda

Para Barrón (2006) y Gracia (1997) el ambiente tiene efectos positivos sobre la salud y el bienestar de las personas, considerando el apoyo social como toda transacción de ayuda: emocional, de información y material que cualquier persona recibe de sus redes informales o de otros grupos, incluyendo las transacciones reales como la percepción de las mismas y la satisfacción de la ayuda recibida. Este apoyo tiene efectos directos en la salud, a mayor nivel de apoyo social mejor salud, y un efecto protector frente al estrés u otras enfermedades. Actualmente y debido a las nuevas tecnologías el apoyo social no implica la presencia física del grupo, sino que, a través de las redes sociales, se dan los mismos efectos (Arias y Barrón, 2009).

Los grupos de apoyo social son grupos constituidos de forma voluntaria por personas que se ayudan mutuamente a alcanzar un fin o meta (Barrón 1996; Hombrados y Martíportugués, 2006). Los componentes comparten problemas comunes y están aquejados de estrés por su situación, aunque no tienen enfermedades físicas o psicológicas (Gracia, 1997). A diferencia de los grupos terapéuticos el rol del terapeuta o profesional en los grupos de apoyo es el de asesor frente al de director; los grupos de apoyo son más versátiles y tienen la capacidad de adaptarse mejor a las necesidades de los componentes, siendo más eficaces en cuanto a la capacidad de apoyo social dada y recibida; asimismo fomentan más el empoderamiento frente a los grupos terapéuticos. Por otro lado, los grupos de autoayuda tienen efectos muy parecidos a los de los grupos de apoyo, solo que su funcionamiento es diferente al no estar limitados en el tiempo y funcionar de forma autónoma aunque cuenten con un profesional en ocasiones (Hombrados, 2006).

Las características de los grupos de apoyo y de autoayuda para Barrón (1996) y Hombrados y Martíportugués (2006) son las siguientes: promueven sentimiento psicológico de comunidad, de pertenencia y de vinculación a otras personas; proporcionan una ideología que da significado a las circunstancias de su vida diaria; ofrecen una oportunidad para la crítica mutua; proporcionan modelos de conducta intercambiable, el que ofrece ayuda en un momento puede recibirla en otro; proporcionan igualmente estrategias de afrontamiento y facilitan el acceso a una red de relaciones; los miembros comparten un problema común; el estatus es de igual a igual; persiguen un objetivo definido; y funcionan autónomamente, dónde el profesional tiene un papel de facilitador de recursos.

Los efectos que tienen estos grupos según Barrón (1996) y Gracia (1997) podrían describirse como: el acceso a relaciones íntimas o redes sociales positivas se ha asociado con el bienestar psicológico; modera los efectos del estrés laboral y el desempleo; aumenta las probabilidades de éxito en la integración de la comunidad; además el aislamiento social se ha identificado como factor de riesgo del acoso infantil, entre otros.

Grupos de apoyo y acoso escolar

A lo largo de los años se han desarrollado diferentes técnicas basadas en los grupos de apoyo para afrontar el acoso escolar:

El método *No Blame Approach*: una vez detectado el acoso, se forma un grupo de búsqueda de problemas constituido por varios estudiantes, entre ellos algunos acosadores de la víctima. Con este método se intenta que el acosador desarrolle empatía hacia la víctima y se evite que vuelva a reincidir en el acoso. Las desventajas de esta técnica son: primero, no garantiza que la víctima adquiera habilidades sociales para integrarse; segundo, el acosador se ofrece voluntario para participar y se evita culpabilizarle, por lo que puede parecer que el acosador quede impune (Smith, Howard, y Thompson, 2007). Otro método es el *Solution-focused: Brief Therapy* (Kvarme, Aabø, y Sæteren, 2013) en el que el grupo se enfoca en dar soluciones al problema. Los componentes del grupo deberán crear un ambiente positivo, optimista, de confianza y creer en uno mismo para cambiar la situación interpretando el rol "de amigo" de la víctima. Las limitaciones son que el "nuevo amigo" no siempre puede estar disponible y solamente enfoca su rol en la escuela. Los grupos de *Justicia Restaurativa* (Ahmed, E., y Braithwaite, 2011) pese a no ser grupos de apoyo en sí, son grupos constituidos incluyendo a víctima y acosador, fomentando una forma de compensación hacia la víctima. Se elige un castigo por el cual el acosador busque una respuesta proactiva, que suele realizarse en los centros, en lugar de la expulsión y el resentimiento que genere. Sin embargo, puede tener efectos diversos como que el acosador encuentre otra víctima o la propia víctima se vuelva acosador. El último, denominado *PIKAS*, (Department for Education, 2011) se basa en la formación de un grupo que va a supervisar el progreso tanto de la víctima como del acosador. Al principio identificarán a ambas partes, para entrevistarlos. Luego, de forma individual, se van verificado mejoras fundadas en objetivos acordados por el grupo con la víctima y con el acosador. El siguiente paso consiste en, una vez verificado que se puede dar una situación donde víctima y acosador puedan encontrarse, solucionar el fenómeno de manera conjunta. Las posibles desventajas del método residen en la colaboración voluntaria del acosador y la evitación de juicios y de castigos.

Redes sociales y grupos de apoyo

El uso de las redes sociales es positivo para Barrón (2007); las nuevas tecnologías tienen ventajas como poner en contacto a personas que viven lejos, buscar información, evitar estigmatizaciones por parte de personas excluidas, el valor terapéutico de la escritura o simplemente un espacio donde poder expresarse (Green-Hamann, Campbell, Sherblom, 2011). Es tarea de los padres tutorizar el uso de las nuevas tecnologías, ya que suponen tanto un potencial desarrollador del menor como una posible amenaza para éste. Actualmente la tecnología y el papel de los emoticonos ayudan a suplir la carencia de la comunicación no verbal, pero con ciertas limitaciones como la ambigüedad del mensaje, caso de la ironía, o que los emoticonos sólo funcionan en el mensaje como apoyo del texto (Ahmed, Hayati, 2013; Huang, Yen, Zhang, 2008; López, 2011; O'Neill, 2010; Shao-Kang Lo, 2008).

Los grupos de apoyo *online* cuentan con las ventajas de los grupos de apoyo y de las redes sociales (Barak, Boniel-Nissim, Suler, 2008; Lin, Hsu, Cheng, Chiu, 2012) a la hora de enfrentarse a problemas como estrés, depresión (Wright et al. 2013) o mejorar la autoestima y el bienestar psicológico (Lin, et al., 2012; Topa, Morales, Moriano, Beléndez, 2010). Sin embargo, cuentan con las desventajas de ambos, como volverse dependiente de las redes sociales, búsqueda de información errónea, relaciones interpersonales negativas, preferencia de muchos contactos a una relación cara a cara o la dificultad de captación del mensaje. Por tanto, son una herramienta a considerar por sus potenciales beneficios. Primero, por quienes comparten un mismo problema, en este caso víctimas de acoso, pueden ser los más adecuados para ayudarse entre sí (Barrón, 2006; Fuster, 1997; Wright et al., 2013); segundo, por la posibilidad de recibir la ayuda a pesar de la distancia gracias a las TIC (Arias y Barrón, 2009; Barrón, 2007); y, tercero, la ayuda puede ser como la que el participante precise en persona, a través de un foro, por videoconferencia (Barak, et al., 2008; Lin, et al., 2012).

El objetivo principal de esta investigación es: revisar las técnicas empleadas para intervenir con víctimas de acoso escolar y estudiar la posible implantación de técnicas de grupos de apoyo utilizando redes sociales como herramientas de intervención. Para ello se realizarán las siguientes acciones: estudiar factores que rodean al acoso, así como el uso de las nuevas tecnologías para llevarlo a cabo. Analizar las intervenciones que se hacen en casos de acoso escolar. Explorar la propuesta de los grupos de apoyo y de autoayuda como una herramienta para facilitar la recuperación de las víctimas. Analizar la predisposición por parte del entorno de las víctimas al uso de las TIC, en especial de las redes sociales, para el desarrollo de los grupos de apoyo.

Método

Participantes

Se entrevistó a seis personas que conforman el entorno del menor y tienen responsabilidad legal de intervenir: dos madres de víctimas de acoso, dos psicólogos, una orientadora y un jefe de estudios. Las dos últimas implantan las medidas que se imponen desde el centro a los acosadores. De los entrevistados, dos personas, un varón y una mujer, están solteras, tienen menos de 30 años, su nivel educativo es de licenciatura en Psicología, ambas trabajan y no tienen hijos. Las otras cuatro tienen más de 40 años, tres mujeres y un varón: el varón está casado, sin hijos, licenciado y trabajando como jefe de estudios. Todas las mujeres tienen hijos, una está casada y las otras separadas, la primera licenciada, trabajando como orientadora y las dos restantes son bachilleres, una de ellas en paro y la otra funcionaria.

Instrumento

Para el desarrollo del trabajo se elaboró el guión de una entrevista semiestructurada, dividida en cinco partes, por lo que se trata de un estudio de casos exploratorio (véase Anexo I). La primera parte fue diseñada para recoger datos sociodemográficos del menor y del adulto. En la segunda parte, se recolectan datos en cuanto al acoso: causa, frecuencia, tipo y lugar del acoso, actuaciones de los padres y del centro o de los observadores. La tercera parte se centra en conocer la opinión de los entrevistados para que las víctimas de acoso participaran en grupos de apoyo. La cuarta recoge la actitud de los participantes frente a las nuevas tecnologías y su posible uso en los grupos de apoyo. Finalmente se incluyeron ciertas preguntas sin numerar, que serían útiles para complementar la información dada por los participantes, al igual que una última pregunta para aclarar o completar alguna respuesta del entrevistado.

Procedimiento

Para la búsqueda de los participantes se requirió, a través de redes sociales y académicas, el contacto de los perfiles que se necesitaban: psicólogos/as que trabajasen o que hubieran trabajado con víctimas de acoso escolar, padres y/o madres de víctimas de acoso, y orientadores y jefes de estudio de institutos. Una vez obtenidos los contactos, a través de sus números de teléfono se concertó una cita para realizar las entrevistas. Durante la toma de contacto se les comunicó la razón del estudio, que todos los datos se iban a tratar de forma confidencial, que se realizaría una entrevista y que podían abandonarla en cualquier momento. Para la entrevista se acordó un lugar lo menos ruidoso posible y con la ayuda de una grabadora, se obtuvieron los datos para su posterior transcripción. Se procuró crear un ambiente lo más distendido y natural posible, para generar confianza y que la persona pudiera hablar sin interrupciones formulando las preguntas en orden y dando tiempo para que el entrevistado comentase todo lo que quisiera. Ninguno de los participantes abandonó la entrevista antes de terminarla. Para analizar los datos se transcribieron los seis casos y se utilizó el programa *QDA Miner v 4.0.13* creando una base de datos y extrayendo códigos que hacen referencia a las preguntas de la entrevista, a partir de un principio de anidación donde se escoge un código principal y se indican las variables dentro del mismo. Cada código y variable se selecciona y define por el investigador, por lo que existe una multitud de posibilidades de clasificación. Se solicitó la ayuda de otro psicólogo para un proceso de clasificación inter-jueces. Dicho psicólogo tenía que realizar el mismo proceso de análisis. Acabado el análisis, se compararon ambas clasificaciones, lo que dio lugar al cambio de nombre de algunos códigos y a la unión de otros hasta obtener el resultado final con cuatro variables: datos sociodemográficos, acoso, medidas y grupos de apoyo.

Resultados

Acoso escolar

Imagen: los acosadores perciben a las víctimas como inofensivas o que no van a responder de forma firme al acoso. **Conductas:** La mayoría de conductas de acoso se centran en la humillación y el ciberacoso, seguidos de aislar a la víctima y en último lugar escupir, violencia física y acoso sexual. **Frecuencia:** La frecuencia de las conductas van de varias veces a la semana a diariamente. Los lugares más frecuentes para el acoso son aquellos donde hay ausencia de un adulto, como el patio y en los cambios de clase. **Lugar:** Los acosadores son de la misma clase que la víctima y en pocas ocasiones son ajenos al centro. **Observadores:** el rol mayoritario era ignorar la situación o apoyar al acosador de forma activa y pasiva, siendo menos frecuentes las ocasiones de defender a la víctima o apartarse. **Efectos:** los más encontrados a corto plazo han sido aislamiento, indefensión, inseguridad, tristeza y baja autoestima. Por el contrario los efectos que menos se han observado son bajo nivel académico y miedo entre otros. **Emociones:** de las víctimas: van desde la frustración, estrés, indefensión, cambios de humor, no querer comer, no querer ir al centro o solicitar un cambio de éste. **Efectos futuros:** los entrevistados comentan

que tanto la víctima como el acosador tendrán problemas cuando se relacionen con otras personas, si bien desde la inseguridad o baja autoestima de la víctima a la sociopatía y el maltrato del acosador. **Ayuda:** en sólo dos de los casos las víctimas pidieron ayuda; las primeras personas que conocen el acoso suelen ser los padres y en más de la mitad de los casos, los padres responden de forma eficaz. **Acoso generalizado:** las respuestas sobre si el acoso es puntual o está generalizado en la sociedad, la mayoría de los entrevistados respondieron lo segundo. **Efectos del ciberacoso:** observamos peores los efectos del “ciberacoso” frente al acoso “tradicional”, en más de la mitad de los participantes. **Respuesta de las víctimas al acoso:** los entrevistados afirmaron que las víctimas suelen intentar ignorar o no responder a los acosadores y en menor medida intentan defenderse o responder.

Tabla 1
Resumen de datos cualitativos respecto al acoso escolar

Categorías de acoso	Descripción de la categoría
Perfil de la víctima	Hace referencia a las características de la víctima y la relación que creen los entrevistados que tiene con el hecho de ser víctima. En este caso, más de la mitad de los entrevistados identificaron como posibles causas ser débil físicamente, familia desestructurada, falta de habilidades sociales, no defenderse, ser tímida y respecto a su madurez ser precoz o infantil. En menor grado se identificaron otras posibles causas como falta baja autoestima, problemas como discalculia, dislexia o de higiene, baja autoestima y en sólo un caso que la víctima provocaba o daba pie. Por ejemplo, lo que se registra en la Entrevista 1 “¿Por qué creo que abusaban de ella? Supongo que porque los agresores la consideraban una víctima fácil, más débil.”
Frecuencia	Hace referencia al número de veces por semana que ocurren las conductas de acoso. En este estudio, cuatro de los entrevistados describen un acoso diario frente a dos de los entrevistados que especifican varias veces a la semana. Por ejemplo, en la Entrevista 9: “Debe ser que todos los días la hacen cosas.”
Maltratador	Esta categoría recoge datos respecto al acosador, desde sus características personales como si la víctima conoce quien es su acosador. En todos los casos las víctimas conocían a sus acosadores y en sólo en dos casos los acosadores estaban también fuera del aula de la víctima. Los entrevistados definieron como posibles causas la envidia, padres permisivos, profesores que fomentan el acoso y falta de habilidades sociales. Por ejemplo, en la Entrevista 4: “Había algunos dentro y algunos fuera, pero la mayoría estaban dentro de su clase”; y en la Entrevista 3: “Yo he visto muchos niños, que, que... resulta que les pegan porque no saben cómo decirle, como asumir que les gusta esa niña. Yo creo que en el fondo le gusta mi hija.”
Situación de acoso	Hace referencia al lugar y momento en que se produce el acoso. En seis de los casos se responde que se acosa a la víctima fuera y dentro del centro, frente a un caso donde sólo se acosa dentro del instituto. En cinco de los casos se acosa sin la presencia de la una figura de autoridad y en dos casos donde hay presente una figura. Por ejemplo, en la Entrevista 1: “Pues mira, se cometían en los horarios de recreo y cuando salían del, del instituto” y Entrevista 8: “Durante las clases no tanto pues porque están en medio de una actividad. Fuera de las clases mucho y... también bastante violencia, como digo, es que la propia profesora eh... desde rol de profesora, no era nada personal, pero utilizaba castigos bastante vejatorios, eh... se había construido, ¿cómo decirlo? “Con... con este niño no, nadie juega ¿eh? Nadie juega porque os va a pegar, entonces, claro, estaba fomentando.”
Tipo de acoso	Qué tipo de acoso recibe la víctima. En orden descendiente: insultos (todos los casos); humillaciones y ciberacoso (cuatro); tratar de aislar (tres); romper o robar cosas y agresión física (dos); escupir, motes y agresión sexual (uno) Durante el ciberacoso se insultaba y se humillaba a la víctima. Entrevista 3: “Me pongo a mirar y encuentro con, con el Whatsapp, con todas las barbaridades que le están diciendo y ella intentando ahí defenderse como puede”. Entrevista 7: “La insultaban, la humillaban, la vejaban, un poco de [...] pero si una... unas humillaciones muy grandes, tipo escupitajos, tipo te tiro la mochila, te la escondo, te rom... te rompo la ropa, cosas así.”
Observadores	Describe el papel de las personas que estaban presentes durante el acoso. En la mayor parte de los casos los observadores no hacían nada o sólo miraban (cinco); tres casos donde se apoya al acosador con risas, justificar el acoso o seguir la idea del acosador; finalmente apartarse por temor y defender a la víctima (un caso cada uno). Un ejemplo lo tenemos en la Entrevista 8: “La gente a su alrededor también lo había estigmatizado, lo había estigmatizado y entonces era como: ¡ay! Ya está este chico con las suyas de nuevo”; o la Entrevista 3: “los niños tienen miedo porque además alguno lo amenaza: como vayan con este te excluimos. Entonces ante ese poder... eh... o... o no dicen nada... y se... y miran para otro lado, o se ponen del lado del fuerte, para que no le excluya y, es más, no son capaces ni de decirlo a los adultos.”
Efectos	Efectos a corto plazo que resultan del acoso en la víctima. Aquí encontramos que la mayoría de los efectos se centran en el aislamiento, fragilidad, inseguridad, tristeza y baja autoestima (tres casos), así como baja autoestima, bajo nivel académico, miedo, estrés o un intento de suicidio (un caso). Un ejemplo lo vemos en la Entrevista 7: “Entonces vimos un cambio de carácter muy importante en ella, de ser una persona participativa, sociable y tal, a ser una persona completamente retraída que estaba en un rincón que sólo estaba con la gente de autoridad, en este caso con profesores, o con educadores y evitaba cualquier contacto, cualquier actividad en grupo.”
Actitud	Pensamientos y sentimientos de la víctima durante el acoso. En este apartado puede verse una amalgama de sentimientos como frustración, estrés, tristeza, indefensión, enfado, desolación, miedo físico. Con respecto a los pensamientos encontramos desde el no querer comer, no querer ir al centro, querer el cambio de centro o incluso creerse lo que le decían los acosadores. Por ejemplo, en la Entrevista 3: “El problema es que en cuanto se lo creía [...] pensaba que cuando toda la clase o gran parte de la clase o del colegio tenía algo contra ella es que ella no sería lo suficientemente guapa o... no lo suficientemente... cool, ¿no?”
Efectos futuros	Se refiere a los posibles efectos en la víctima y acosador de mantener un acoso prolongado. Para los acosadores se han mencionado en dos casos el efecto de impunidad, frente a la cárcel, ser maltratador o sociópata en un solo caso. En cuanto a la víctima, se ha descrito el miedo o la inseguridad, indefensión, baja autoestima, escasas relaciones personales, asimilar el acoso como algo lógico, depresión e incluso suicidio. En la Entrevista 7 vemos lo siguiente: “Ella como te decía por la falta de higiene o porque es poco sociable o por su familia se piensa que realmente tiene la culpa de que la traten así, entonces eso al final afecta por supuesto a su autoestima, afecta a sus relaciones personales, y afecta a todo el desarrollo personal.”
Ayuda	Si la víctima pidió ayuda y a quién. También recoge las primeras reacciones de los padres. En sólo dos casos las víctimas pidieron ayuda, en un caso a sus amigas y en otro a su madre. En los casos en los que no se pidió ayuda los padres o trabajadores de la educación fueron quienes detectaron el acoso. En más de la mitad de los casos los padres ofrecieron apoyo a sus hijos de forma eficaz, salvo en dos casos donde los padres no respondieron bien ya sea por sobreprotección o por falta de interés. Cabe destacar un caso en el que la madre reaccionó de forma peculiar en la Entrevista 8: “La madre lo resolvía todo eh... con una frase recursiva: ‘es que mi niño es superdotado, eh, nadie le entiende, sólo yo le entiendo, y... si... llevasen a mi niño a dos cursos, dos cursos más adelante se resolvería todo’, ignorando todos los estilos de interacción que había desarrollado en este tiempo, y todos los problemas de habilidades sociales que, que se le habían educado. Entonces ella era ciega a ellos.”
Carácter	En esta categoría se recogen las opiniones sobre si el acoso está generalizado o es puntual. En todos salvo uno de los entrevistados consideran que está generalizado puesto que ocurre en todos los centros. Sólo uno lo considera puntual puesto que considera que el acoso hay que diferenciarlo de un hecho puntual, tal y como se refleja en la Entrevista 4: “El acoso es algo muy, muy, muy puntual. Que haya chicos que... en un momento determinado se metan con otros y tal, pero eso llamarle acoso, yo no veo que sea acoso. Sobre todo, porque creo que el acoso ya no es, ya no es un concepto del acosador, sino yo creo que es más del que lo percibe. [...] cuando un chico se está metiendo con otro y le dice: bueno, pero, dice, pero si yo lo único que le he dicho es no sé qué, no sé cuántos, y me he metido tres veces con él. Digo: ya, pero es que... él se está sintiendo mal, y en la, y, y, y, y el acoso... viene del sentimiento del que lo percibe, no del que lo hace.”
Diferentes acosos	Hace referencia a si las consecuencias del acoso tradicional son diferentes del ciberacoso. En más de la mitad de los casos los entrevistados manifestaron que las consecuencias del ciberacoso son peores ya que el anonimato y la dispersión de la información (por ejemplo) acentúan en las víctimas los efectos del acoso. En la Entrevista 1 podemos leer esto: “Los agresores también ponían en conocimiento de toda su red social lo que estaban haciendo, entonces la víctima se avergüenza no solamente por aquello que le han hecho sus agresores, sino que además son conocedores de que hay mucha gente que es conocedora de... de ese acoso, de ese... de ese bullying que ellos están padeciendo entonces yo creo que se magnifica, se acrecienta y que puede ser más perjudicial.”
Reacción de la víctima	En esta categoría se recogen las reacciones de las víctimas ante el acoso sufrido. En la mayoría de los casos las víctimas no hacían nada, no se defendían o intentaban ignorar el acoso. En menor frecuencia se intentaban defender y pedían que les dejaran en paz; y todavía en menor frecuencia afrontaban el problema o empleaban la violencia como en el caso de la Entrevista 8: “Pero luego en el acto... perdía el control totalmente y... y lo único que desprendía era furia desatada.”

Medidas

Las *medidas* recogidas muestran una gran variedad entre las que destacan las sanciones de los centros, en su mayor parte expulsiones, acudir a la policía, control de las TIC por parte del centro y crear un ambiente sano. Las que se han utilizado en menor frecuencia fueron trabajar con agresor y víctima de forma conjunta, trabajar con las víctimas y sus familias, vigilancia en el patio, habilidades sociales, acudir a la psicóloga o el cambio de centro. La *efectividad* percibida de las medidas fue muy dispar: por un lado, se considera que la expulsión o la sanción del centro no son eficaces en la mayor parte de los casos, al igual que la policía o la psicóloga. Sí se ven como eficaces el trabajo con las víctimas y sus familias y con los acosadores, al igual que el control de las TIC para evitar el ciberacoso. El trabajo del profesorado contra el acoso y las habilidades sociales también se han percibido como eficaces. En cuanto a las *limitaciones*, los entrevistados marcaron en su mayoría la implicación de la familia del acosador, la burocracia del centro o la cultura del silencio, como factores que impiden el cese del acoso. Los participantes manifestaron *otras medidas* que llevarían a cabo como la denuncia ante la policía, educación en TIC o romper la "ley del silencio". En cuanto al uso de las TIC por parte de los menores, los entrevistados indican en su totalidad que los menores deberían usar las TIC pero siempre bajo un control al principio, por parte de un adulto.

Tabla 2

Resumen datos cualitativos concernientes a las medidas tomadas y su efectividad

Categoría de medidas	Descripción de las categorías
Medidas tomadas	Medidas que se tomaron para intervenir las conductas de acoso. En este apartado se observan múltiples medidas tomadas: sanciones como la expulsión, tres casos; denuncia a la policía, control de las TIC y crear un ambiente sano para las víctimas, dos casos; trabajo con víctimas y agresores, con los padres de las víctimas y de los agresores, trabajos con los chicos, vigilancia en el patio, habilidades de confrontación, trabajar respecto a la edad madurativa, psicóloga, educadores, cambio de centro, apoyo de padre divorciado, un caso. En la Entrevista 7 se lee lo siguiente: <i>"primero evaluamos la situación, qué es lo que estaba pasando hasta qué nivel [...] entonces lo que hicimos pues fue eh... hablar directamente con la junta directiva del colegio para evaluar esta situación, para ponerlo en conocimiento lo que estaba sucediendo porque lo estaban haciendo desde los ordenadores del propio instituto, entonces el director y eso pues se puso... pues eso un poco más de vigilancia ante el uso de los sistemas informáticos y tal y sobre todo hablar con la, con los administradores de la web en sí para que eliminaran el perfil y para denunciar el abuso porque eso bueno ellos ya se encargan los administradores para eliminar ese perfil, eliminar también la persona responsable y todo."</i>
Efectividad	Se refiere a la eficacia de las medidas tomadas. En esta categoría se observa disparidad de opiniones incluso dentro de las mismas medidas, por ejemplo según el caso de la Entrevista 1: <i>"Y en el caso de los chavales una sensación de impunidad bastante considerable, impunidad sobre todo, yo te diría, ¿eh? o sea era... no solamente no... cuando hubo una sanción no solamente no rectificaron sino que luego además hubo por medio de redes sociales una... pues bueno una... una persecución también tanto a la chica como a la familia"</i> mientras que en la Entrevista 4 se observa que con la misma medida se cortó el acoso. En la Entrevista 3 se observa que las medidas de la policía y de amenaza de expulsión no son eficaces puesto que los acosadores no cortan su conducta. En la Entrevista 7 y en la Entrevista 4 se muestran como eficaz trabajar con los padres de víctimas y de acosadores. Tanto en esta últimas dos entrevistas como en la Entrevista 3 el control de las TIC se muestra como eficaz para cortar conductas de "ciberacoso". La psicóloga en la Entrevista 8 no se vio como eficaz, pero sí el trabajo de los educadores que fomentaron un ambiente sano. El trabajo con víctimas y acosadores también se percibió como eficaz, así como el trabajo de habilidades de confrontación o el trabajo con las víctimas por parte del profesorado o de los educadores.
Limitaciones	Qué impedimentos u obstáculos se encontraron a la hora de cortar el acoso. En todos los casos se describe que la falta de apoyo de las familias de las víctimas como de los acosadores son una gran limitación que impide cortar el acoso. Otras limitaciones son la cultura de la "ley del silencio" o "la cultura de los guays son los que sacan peores notas" (Entrevista 3) Distinta es la falta de testigos o pruebas o que no se castiga a todos los implicados, incluyendo a los pasivos. Otra diferente es la burocracia del centro que impide tener la libertad de intervenir en cada caso. Una última es la independencia a todos los niveles para trabajar el acoso como se lee en la Entrevista 8: <i>"había limitaciones de carácter estructural, ah... como... las leyes que tenían atadas las manos el colegio, como el hecho de que este niño estuviera en siete programas, digo siete, puedo decir cuatro, cuatro programas diferentes, el que estaba yo, la psicóloga, los de servicios sociales desde el colegio, y que esos cuatro colectivos no estaba intercambiando información y programas. Yo intenté interactuar con la psicóloga, intenté interactuar con el colegio y no... no fueron... decían que sí, decían: "uy, sí, por supuesto, pues mira, te paso un informe, o quedamos un día" y yo: "vale, no quedamos un día ¿qué día quedamos?" "ya, verás, es que..." "no, venga, no me m- no me pases un informe algún día, eh... ¿ponemos una fecha límite?" "ya, no, verás... verás... es que eres un monitor que está con ellos tal no, no entenderías..." yo sentí mucho eso, mucho de cierto, cierta condescendencia en el mal sentido de la palabra y poca implicación personal."</i>
Otras medidas	Se describen las medidas que los entrevistados hubieran tomado. Los entrevistados comunican medidas diversas como la denuncia, dos casos; llamar a la policía, dos casos; educación en TIC para los menores, un caso; educar sobre responsabilidad social, un caso; y llamar a las familias, un caso. Uno de los entrevistados propuso romper la ley del silencio como se lee en la Entrevista 3: <i>"Pero hay que boicotearla, y lo que no hay que asumir es que esto es normal, que tenemos que tener a este... memo, dándonos por saco. No. Este memo, como está dando por saco, fuera."</i>
TIC	Recoge las opiniones sobre el uso de las TIC por los menores. En este apartado todos los entrevistados están de acuerdo al afirmar que depende del uso que se le dé, ya que por un lado es bueno para su desarrollo siempre que esté controlado por un adulto. Por otro, si no hay control puede hacerse un mal uso. Como indica la Entrevista 1: <i>"ni bueno ni malo yo creo que depende del uso que se haga de ellos, yo creo que utilizados en su justa medida, pues yo creo que es positivo, además estamos viendo una sociedad de tecnologías de la información y mantenerse completamente al margen tampoco creo que sea positivo ¿no? pero yo creo que también hay que pues bueno... pues hacerlo en su justa medida y controlándolo"</i>

Grupos de apoyo

Los *grupos de apoyo* son percibidos como una herramienta eficaz para ayudar a las víctimas, si bien la mitad de ellos indican aspectos negativos que hay que prevenir o elementos que se deberían incluir, como, por ejemplo, un taller de autoestima y de habilidades sociales. En cuanto a los grupos de apoyo con familiares ocurre lo contrario, ya que hay unanimidad en sus potenciales beneficios, sólo mostraron alguna reticencia a la implicación de algunas familias, especialmente las de los acosadores. Finalmente, sobre los *grupos de apoyo online* los entrevistados se muestran más críticos y escépticos. Sus opiniones van desde que no ven adecuado el uso de las TIC por parte de los jóvenes, puesto que prefieren un cara a cara, hasta el proyecto que debe reunir unas determinadas características para hacerlo efectivo, como la presencia de un administrador.

Tabla 3

Resumen datos cualitativos de las actitudes sobre los grupos de apoyo para las víctimas de acoso

Categorías de grupos de apoyo	Descripción de las categorías
Estrategias de afrontamiento	Recoge las opiniones para intervenir con grupos de apoyo con las víctimas de acoso. Casi todos los entrevistados perciben los grupos de apoyo como buenos si se trabaja la autoestima, habilidades de defensa y prevenir el acoso dentro del grupo. Por otro lado, resaltan puntos negativos como difíciles de gestionar por adolescentes y evitar la naturalización del acoso. Uno de los entrevistados no creía que fueran efectivos y menos para su hija ya que piensa que es muy pequeña para saber qué está pasando (Entrevista 8)
Grupos de familiares	Son los comentarios sobre intervenir con los familiares de las víctimas de acoso con los grupos de apoyo. En este apartado todos los entrevistados están de acuerdo en que los grupos de apoyo a familiares serían muy efectivos. Sólo en tres casos mostraron condiciones como que depende del tipo de familias que sea efectivo o que detrás de los grupos de apoyo haya un buen proyecto de intervención. <i>“Yo creo que los grupos están bien pero si está detrás un buen proyecto de intervención, con los padres sobre todo sería un poco enseñarles técnicas de prevención de ese tipo de cosas, generación de confianza, comparte los hijos, y, y sobre todo estar un poco vigilantes en el tema de... de las, de las nuevas tecnologías, sobre todo en las redes sociales, no como un detective pero si vigilantes, sobre todo educarles a los chicos sobre qué tipo de cosas peligrosas pueden suceder en las redes, enseñarles a bloquear perfiles por ejemplo, enseñarles a bloquear fotos para que no las vea todo el mundo sólo los que ellos quieran, [...] generar la confianza y el espacio para que abran, sus hijos se abran con ellos y hablen sobre las cosas, porque al fin y al cabo los padres pueden intervenir pero si el hijo no dice nada, no pueden hacer nada, sólo queda la com- que se compadecen todos y pobrecito mi niño y al final nadie hace nada”</i> (Entrevista 7)
Grupos de apoyo online	Las opiniones sobre los grupos de apoyo online con víctimas de acoso. Cuatro de los seis entrevistados opinan que si el proyecto reúne unas determinadas características como la definición del proyecto, la presencia de un administrador o eliminar las limitaciones expresivas, es un proyecto viable. Los dos entrevistados restantes no están de acuerdo porque no saben (Entrevista 9) o porque piensan que es mejor la interacción cara a cara (Entrevista 4)

Conclusión y discusión

Los resultados confirman estudios anteriores sobre el acoso, a pesar de la singularidad de cada caso. Siendo un fenómeno social, hay muchos factores que intervienen: el acosador ve a la víctima como una persona indefensa; la víctima no responde al agresor y guarda silencio; el acosador suele ser cercano a la víctima, por lo que la frecuencia del acoso suele ser varias veces a la semana o diariamente; el acoso se comete habitualmente cuando está ausente la figura del adulto; los observadores en su mayoría o apoyan al acosador o no defienden a la víctima; muchas veces los primeros en detectarlos son los padres, quienes detectan un cambio de humor cuando sus hijos van a la escuela o se les pregunta por ella; hay implícita una “ley del silencio” que dificulta la comunicación sobre el acoso. Aunque actualmente ha aumentado la frecuencia de ciberacoso, el acoso “tradicional” se presenta en mayores casos siendo ambos además no excluyentes (Bauman, 2010; Defensor del Pueblo, 2007; Department for education, 2011; Kowalski et al., 2010; Martín, 2008; Montañes et al., 2009; Morillas, 2008).

Las intervenciones vistas en los casos, pasan desde las sanciones, las expulsiones y las denuncias a la policía hasta el trabajo con las familias de víctimas y acosadores, y el trabajo con los protagonistas del acoso. Lamentablemente las primeras medidas son las que más se utilizan y su efectividad está cada vez más en entredicho por los expertos y los familiares. (Cava, 2011 Department for education, 2011; Kvarme, 2013; Martín, 2008). El cambio de centro tampoco es una solución efectiva si lo que se intenta es dar a la víctima herramientas para enfrentar ese tipo de situaciones. Por ello, las estrategias más efectivas son las que involucran la participación de todos los implicados, además de un mayor coste de recursos y tiempo (Ahmed et al., 2011; Bauman, 2010; Cava, 2011; Department of education, 2011; Kowalski et al., 2010; Kvarme et al., 2013; Smith et al., 2007).

Los grupos de apoyo suponen, desde el trabajo con las víctimas para su desarrollo personal hasta el trabajo con sus familiares (Barak et al., 2008; Barrón, 2006; Gámez-Guadix et al., 2013; Smith et al., 2007). Dependiendo de las características y su funcionalidad, pueden trabajar con o aparte de los acosadores, aunque se intenta implicar al acosador en el proceso para ayudar a la víctima y terminar con el acoso (Department of education, 2011, Kvarme et al., 2013). A la hora de plantear un grupo de apoyo con víctimas de acoso hay que comprobar varias cosas, como la gravedad del caso y la madurez de la víctima. Una persona más joven puede no ser capaz de entender el proceso y otra más madura puede tener problemas de no encontrarse en un grupo de referencia, lo que perdería efectos del apoyo social que brindan estos grupos (Barrón, 2007). Frente a las intervenciones actuales individuales, los grupos de apoyo ayudarían a las víctimas a entender que no son los únicos en sufrir acoso. Al mismo tiempo les daría un sentido de grupo y comenzarían a desarrollar habilidades sociales y actitudes proactivas, como ayudar a otras víctimas, para recuperarse del acoso y poder desarrollarse de forma positiva (Barak et al., 2008; Arias A. y Barrón A., 2009; Cava, 2011; Topa et al., 2010). Todo grupo de apoyo empezaría con la detección del caso y la creación del grupo que, supervisado primero y luego asesorado por un experto, comenzaría a crear un ambiente seguro para que los participantes inicien su recuperación.

A pesar del “ciberacoso”, el uso adecuado de las TIC y de las redes sociales es positivo para su desarrollo como personas, al igual que fomentan su capacidad de expresión y sus relaciones interpersonales (Barrón, 2007; Green-Hamann et al., 2011; Wright et al., 2013). Los resultados arrojados en esta investigación coinciden con la literatura, que las redes sociales pueden ser el medio de realización de los grupos de apoyo ya que permitirían crear un entorno seguro para las víctimas de acoso siempre que haya una figura de referencia que asegure un ambiente positivo y cordial. Igualmente existen

diversas formas de dar soporte *online* con los grupos de apoyo, lo que permitiría una mayor flexibilidad y adaptación a los grupos (Gámez-Guadix et al., 2013; Lin, et al., 2012; Oliveros, et al., 2012; Topa et al., 2010).

Por ello se propone desde este estudio un grupo de apoyo *online* con víctimas de acoso escolar que tenga las siguientes características: primero, que el grupo lo conformen víctimas de acoso apoyados y dirigidos por un psicólogo quien trabajaría el problema con ellos; segundo, si bien inicialmente el grupo estará llevado por un psicólogo deberá tener la finalidad de convertirse en un grupo de apoyo, siendo el psicólogo un asesor en lugar de director; tercero, las redes sociales deberán adecuarse a la demanda del grupo, esto es, funcionar a través de mensajes en línea a modo de un foro y/o reunirse a través de programas de videoconferencia como *Voodoo* o *Skype*. El grupo de apoyo *online* puede adecuarse a las necesidades de cada uno de los miembros, pudiendo ser inmediata esta adecuación y siendo ellos mismos lo protagonistas de su propio cambio.

Limitaciones

Al no haber entrevistado a ninguna víctima, en futuras investigaciones se debería recoger información de víctimas y acosadores. Tampoco se ha entrevistado a ningún padre de víctima de acoso y, a ningún padre, madre o tutor de acosador. Además, es recomendable entrevistar a los observadores de conductas de acoso y compañeros de la víctima. También el instrumento no estaba diseñado para evaluar la eficacia de las medidas tomadas en los centros, sino que se ha centrado en la eficacia percibida por parte de los entrevistados. Por último, aunque las redes sociales se han utilizado para diversos grupos de apoyo social, no hay ningún estudio publicado actualmente sobre grupos de apoyo *online* con víctimas de acoso que pudiera respaldar esta propuesta, lo que se propone para futuras investigaciones.

Referencias

1. Ahmed, E., Braithwaite, V. (2011). Learning to Manage Shame in School Bullying: Lessons for Restorative Justice Interventions. *Critical Criminology The official Journal of the ASC Division on Critical Criminology and the ACJS Section on Critical Criminology*, 17 (1)a.
2. Ahmed Jibril, T., Hayati Abdullah, M. (2013). Relevance of Emoticons in Computer-Mediated Communication Contexts: An Overview. *Asian Social Science*, 9, 201-207. <https://doi.org/10.5539/ass.v9n4p201>
3. Arias A. y Barrón A. (2009). Online support groups. En A. Gitterman y R. Salmon, *Encyclopedia of Social Work with groups*, (pp. 309-310). New York: Routledge, New York.
4. Barak, A., Boniel-Nissim, M., Suler, J., (2008). Fostering empowerment in online support groups. *Computers in Human Behavior*, 24, 1867-1883. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2008.02.004>
5. Barrón, A. (2007). Grupos de apoyo online. *Jano*, 1642, 52-54. Descargado el 21 de Enero de 2014 de, http://www.jano.es/jano/ctl_servlet?_f=1350&id=13004362
6. Barrón, A. (2006). Apoyo social. En M. I. Hombrados, M. A. García y T. López. *Intervención Social y Comunitaria*, (pp. 129-136). Málaga: Editorial Aljibe.
7. Barrón, A. (1996). *Apoyo social aspectos teóricos y aplicaciones*. Madrid: Siglo XXI de España.
8. Bauman, S. (2010). Groups and bullying. *Journal for Specialists in Group Work*, 35, 321-323
9. Cava, M.J. (2011). Claves para el Apoyo a las Víctimas de Acoso Escolar. *Psychosocial Intervention*, 20, 183-192.
10. Defensor del Pueblo (2007). *Violencia escolar: el acoso entre iguales en la Educación Secundaria Obligatoria 1999-2006*. Madrid: Publicaciones del Defensor del Pueblo de España.
11. Department for education (2011). *The use and effectiveness of anti-bullying strategies in schools*. London: Goldsmiths.
12. Gámez-Guadix, M., Orue, I., Smith, P. K. y Calvete, E. (2013). Longitudinal and Reciprocal Relations of Cyberbullying with Depression, Substance Use, and Problematic Internet Use among Adolescents. *Journal of Adolescent Health*, 53, 446-452. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2008.02.004>
13. Gracia, E. (1997). *El apoyo social en la intervención comunitaria*. Madrid: Paidós.
14. Green-Hamann, S., Campbell, K., Sherblom, J.C. (2011). An Exploration of Why People Participate in Second Life Social Support Groups. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 16, 465-491. <https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.2011.01543.x>
15. Hombrados, M. I; Martíportugués, C. (2006). Los grupos de apoyo social y autoayuda. En M. I. Hombrados, M. A. García y T. López. *Intervención Social y Comunitaria*, (pp. 139-149). Editorial Aljibe. Málaga.
16. Huang, A.H., Yen, D.C., Zhang, X. (2008). Exploring the potential effects of emoticons. *Journal Information and Management*, 45, 46-473. <https://doi.org/10.1016/j.im.2008.07.001>

17. Kowalski, R., Limber, S., Agatston, P. (2010). *Cyberbullying: el acoso escolar en la era digital*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
18. Kvarme, L. G., Aabø L. S., Sæteren B. (2013). "I feel I mean something to someone": solution-focused brief therapy support groups for bullied schoolchildren, *Educational Psychology in Practice: theory, research and practice in educational psychology*, 29, 416-431
19. Lin, T.-C., Hsu, J. S.-C., Cheng, H.-L. and y Chiu, C.-M. (2012). *Exploring Individuals' Loyalty To Online Support Groups From the Perspective Of Social Support*. En S. L. Pan & T. H. Cao (eds.), PACIS 103. Descargado el 14 de Mayo de 2014 de, <http://aisel.aisnet.org/pacis2012/103>
20. López, A. (2011). Individuación y lenguaje no verbal en la CMC. *Revista de Ciencias Sociales (Cr)*, I-II, 131-132, 169-182.
21. Martín, J. (2008). Perfil de la educación de menores. En F. González, *Violencia escolar. Aspectos socioculturales, penales y procesales*, (pp. 19-33). Madrid: Dykinson.
22. Martín, J., Martínez, R. y Díaz-Aguado M. J. (2008). Programa ieSocio para la prevención del acoso escolar. *Revista de los Psicólogos de la Educación*, 14, 129-146
23. Montañés, M., Bartolomé, R. y Montañés, J. (2009). El problema del acoso y el acoso entre iguales en las aulas. *Revista de la Facultad de Educación de Albacete*, 24, 1-13
24. Morillas, M. (2008). Acoso escolar y responsabilidad civil. En F. González, *Violencia escolar. Aspectos socioculturales, penales y procesales*, (pp. 59-79). Madrid: Dykinson.
25. Muñoz, J.M. (2009). *Prevención del acoso escolar "bullying"*. *Revista digital "Innovación y experiencias educativas"*, 21, http://www.google.es/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=0CEIQFjAC&url=http%3A%2F%2Fwww.csi-csif.es%2Fandalucia%2Fmodules%2Fmod_ense%2Frevista%2Fpdf%2FNumero_21%2FJOSE%2520MARIA_MUNOZ_VIDAL01.pdf&ei=tU-PU-D6IOXS0QX5_oCIDg&usg=AFQjCNH-GY-8nfgwkRaBpX-h4-6jZxB2DQA&sig2=INZfH6hn3ih_DfNWGbOT5A&bvm=bv.68235269.d.bGE
26. Oliveros, M., Amemiya, I., Condorimay, Y., Oliveros, R., Barrientos, A., Rivas, B.E., (2012). Cyberbullying: Nueva tecnología electrónica al servicio del acoso escolar en alumnos de dos distritos de Lima (Perú) *Anales de la Facultad de Medicina*, 73, 13-18. <https://doi.org/10.15381/anales.v73i1.804>
27. Olweus, D. (2004). *Conductas de acoso y amenaza entre escolares*. (2ª. Ed.) Madrid: Morata.
28. O'Neill, B. (2010). LOL! (laughing online): An investigation of non-verbal communication in computer mediated exchanges. *Working Papers of the Linguistics Circle of the University of Victoria*, 20, 117-123
29. QDA Miner: *Text management and qualitative analysis features*. <https://provalisresearch.com/es/products/software-de-analisis-cualitativo/caracteristicas/>
30. Rubio, P. (2008). Responsabilidad por omisión en los supuestos de violencia escolar. En F. González, *Violencia escolar. Aspectos socioculturales, penales y procesales*, (pp. 41-59). Madrid: Dykinson.
31. Shao-Kang Lo, (2008). The Nonverbal Communication Functions of Emoticons in Computer-Mediated Communication. *CyberPsychology & Behavior*, 11, 595-597. <https://doi.org/10.1089/cpb.2007.0132>
32. Smith, P.K., Howard, S. Thompson, F. (2007). Use of the Support Group Method to Tackle Bullying, and Evaluation from Schools and Local Authorities in England. *Pastoral Care in Education: An International Journal of Personal, Social and Emotional Development*, 25, 4-13. <https://doi.org/10.1111/j.1468-0122.2007.00402.x>
33. Tárrago, A. (2008). El Ministerio Fiscal: menores y violencia escolar. En F. González, *Violencia escolar. Aspectos socioculturales, penales y procesales*, (pp. 105-115). Madrid: Dykinson.
34. Topa, G., Morales, J. A., Moriano, J. A., Beléndez, M. (2010). Apoyo social online e identificación con el grupo: su influencia sobre las quejas de salud y la satisfacción vital. *Acción psicológica*, 7, 53-64.
35. Wright, K. B., Rosenberg, J., Egbert, N., Ploeger, N. A., Bernard, D. R., King, S. (2013). Communication Competence, Social Support, and Depression Among College Students: A Model of Facebook and Face-to-Face Support Network Influence. *Journal of Health Communication*, 18, 41-57. <https://doi.org/10.1080/10810730.2012.688250>

RECIBIDO: 22 de abril de 2016
 REVISADO: 24 de noviembre de 2017
 ACEPTADO: 30 de noviembre de 2017

ANEXO I

Buenas tardes me llamo Sergio Tudela, soy psicólogo, estoy realizando una serie de entrevistas en relación con el maltrato entre menores, para un estudio de un máster en intervención social de la Universidad Autónoma de Madrid. Antes de empezar me gustaría aclarar que las respuestas se utilizarán de forma anónima. Además, al ser una entrevista con preguntas abiertas usted puede decidir si añadir más de lo que pregunte o puede negarse a contestar por considerar que es una cuestión muy personal.

(Lo contenido entre paréntesis son ejemplos que se dan a los entrevistados en caso de no saber qué contestar)

¿Podría decirme algunos datos socio-demográficos sobre el menor?

Sexo: V / M

Edad:

Curso:

Tipo de centro:

Localización del centro con respecto al menor: dentro del municipio / fuera del municipio

Nacionalidad:

Para terminar me gustaría terminar con unos datos socio-demográficos de usted:

Edad:

Profesión/ situación laboral:

Sexo: V / M

Nivel educativo:

Nacionalidad:

Estado civil:

Número de hijos:

1- ¿Ha conocido algún caso de maltrato en los últimos 5 años?

2- ¿Por qué cree que abusaban de él / ella? (ser más alto/bajo, ser de otro país, tartamudear, etc.)

3- ¿Con qué frecuencia abusaban de ella/ él? (1 vez al mes, 1 vez por semana, 1 vez por día...)

4- ¿Sabía quién era su maltratador /a/ es? (conocido vs desconocido, individuo vs grupo)

5- ¿Dónde se cometía el maltrato? (dentro del centro / fuera del centro)

6- ¿Qué le hacían a la víctima? (agredir, insultar, aislar, etc.)

7- ¿Qué sentía y qué pensaba?

8- ¿Qué hacía para defenderse?

9- ¿Había alguien mirando o cerca del lugar? (compañeros, vía andantes, profesores, etc.)

10- ¿Qué hacían aquellos observadores?

11- ¿Qué efectos le produjo a corto plazo y a largo plazo? (angustia, agresividad, mirada evasiva, ansiedad, baja autoestima, no querer ir a clase, empeoramiento de notas, etc.)

→ ¿Cuáles cree que son los efectos de un maltrato prolongado para los actores, víctima y agresor/es, del maltrato?

12- ¿Pidió ayuda? ¿Cuándo? ¿A quién? (Hermano/a, amigo/a, padre, madre, profesor, etc.)

13- ¿Cómo reaccionaron los padres/ profesores de las víctimas? (Reacción adecuada, desmesurada, expresiones, gestos, comentarios, etc.)

14- ¿Qué medidas se tomaron a cabo? (psicólogo, policía: alejamiento, expulsión, trato con el centro, etc.)

15- ¿Dichas medidas funcionaron? ¿Por qué?

→ ¿Qué limitaciones piensa que se encontraron para actuar en estos casos?

16- ¿Qué medidas tomaría / añadiría? (control de internet)

→ ¿Considera que el maltrato es algo puntual o es algo generalizado en la sociedad?

17- ¿Considera que ponerse en contacto a diferentes víctimas y conocer más casos parecidos a los suyos, sería un aspecto positivo hacia la recuperación?

18- ¿Cree que si ponemos en contacto a diferentes víctimas por ejemplo en grupos terapéuticos, grupos de apoyo o grupos de autoayuda, ayudaría a la recuperación?

19- ¿Qué efecto cree que podría tener aplicar la misma idea para los familiares de las víctimas? ¿Les sería útil a los familiares de las víctimas para afrontar casos de maltrato?

→ ¿Cree que las TIC a través de diferentes formas de maltrato “cyberbullying”, hace que las consecuencias del maltrato sean iguales?

20- ¿Considera si es adecuado o no que el uso de las TIC para el desarrollo de los menores?

21- ¿Considera que el uso de las TIC podría ser beneficioso para los grupos de apoyo en la recuperación de la víctima?

22- Espacio para recoger lo que no se haya recogido, incluyendo la comunicación no verbal

Muchas gracias por su colaboración