



**Universidad**  
Zaragoza

## Trabajo Fin de Grado

“Lo peor es no hacer nada”: Análisis del impacto  
psicosocial de jóvenes víctimas de ciberodio

*“The worst thing is to do nothing”: Analysis of the psychosocial  
impact of cyberhate in young people*

Autoras

Patricia Abió Cabezas

Nekane Rosa Trallero

Director

Juan David Gómez Quintero

Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo

2018

## Resumen:

El ciberodio ha aumentado en los últimos años de manera considerable, afectando principalmente a los adolescentes. Esta investigación tiene como objetivo conocer el impacto psicosocial que produce el ciberodio en jóvenes.

Se trata de una investigación aplicada, puesto que busca conocer la situación o problema sobre el que se va a intervenir, utilizando la metodología cualitativa. Las técnicas utilizadas han sido la observación y la entrevista estructurada, realizada a nueve jóvenes de entre 20 – 30 años que han sufrido delitos de odio a través de las redes sociales en su adolescencia.

Los resultados obtenidos tras el análisis de las entrevistas nos indican que ser víctima de ciberodio cambia por completo la vida de los adolescentes, los cuales se encuentran en una fase de crecimiento personal y construcción de la identidad.

**Palabras clave:** delito de odio, ciberodio, víctima, impacto psicosocial

## Abstract:

In the last few years Cyberhate has increased, mostly affecting teenagers. This research has the purpose of getting to know the psychosocial impact that cyberhate produce on teenagers.

This research is applied, as it seeks to know the situation or issue which will be intervened, using the qualitative methodology. The techniques that have been used here are the observation and the structured interview, which were made to nine people in between 20 & 30 years old who have suffered from hating crimes through several social media during their adolescence.

The results obtained after the analyzing of the interviews shows how being victim of cyberhate completely changes the life of teenagers, who at this point of their live are going through this phase of personal growth and identity construction.

**Key words:** hate crime, cyberhate, victim, psychosocial impact

## Índice

<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	<b>5</b>
<b>1. Introducción</b> .....	<b>6</b>
<b>2. Metodología</b> .....	<b>7</b>
<b>1.1. Técnicas</b> .....	<b>8</b>
<b>1.2. Muestra y universo</b> .....	<b>9</b>
<b>1.3. Procedimiento</b> .....	<b>9</b>
<b>1.4. Dificultades encontradas</b> .....	<b>10</b>
<b>2. Marco teórico</b> .....	<b>11</b>
<b>2.1. Concepto de delito de odio</b> .....	<b>11</b>
<b>2.2. Marco jurídico/contextual</b> .....	<b>12</b>
<b>2.2.1. Tipos de delitos de odio según el Código Penal</b> .....	<b>14</b>
<b>2.2.2. Evolución en los últimos años</b> .....	<b>15</b>
<b>2.3. Delitos de odio y redes sociales</b> .....	<b>16</b>
<b>2.3.1. Introducción</b> .....	<b>16</b>
<b>2.3.2. Conceptos básicos</b> .....	<b>17</b>
<b>2.3.3. Jóvenes y redes sociales</b> .....	<b>18</b>
<b>2.3.3.1. Impacto de las víctimas</b> .....	<b>20</b>
<b>2.3.3.2. Intervención</b> .....	<b>21</b>
<b>2.3.3.2.1. Estrategias centradas en cambiar las percepciones y actitudes</b> .....	<b>21</b>
<b>2.3.3.3. Formas de abordar el ciberacoso desde Trabajo Social</b> .....	<b>22</b>
<b>3. Análisis</b> .....	<b>24</b>
<b>3.1. Presentación de los sujetos</b> .....	<b>24</b>
<b>3.2. El antes: Infancia y adolescencia</b> .....	<b>25</b>
<b>3.3. Durante: Ciberodio</b> .....	<b>26</b>
<b>3.3.1. Edad en la que comenzó</b> .....	<b>26</b>
<b>3.3.1. Origen</b> .....	<b>26</b>
<b>3.3.2. Conciencia de ser víctima</b> .....	<b>27</b>
<b>3.3.3. Medios por los que recibió ciberodio</b> .....	<b>28</b>
<b>3.3.4. Tipos de mensajes</b> .....	<b>29</b>
<b>3.3.5. Afrontamiento y solución</b> .....	<b>30</b>
<b>3.3.6. Sufrimiento y apoyo</b> .....	<b>31</b>
<b>3.3.7. Conocimiento sobre alguna institución que abarcara este asunto</b> .....	<b>32</b>
<b>3.4. El después: Impacto psicosocial y visión del futuro</b> .....	<b>32</b>

3.4.1. Problemas de salud .....	32
3.4.2. Problemas sociales .....	33
3.4.3. Sentimientos hacia los agresores .....	34
3.4.4. Introspección, una visión en la actualidad .....	34
3.4.5. Mostrarse en las redes sociales de nuevo .....	35
<b>3.5. Consejos .....</b>	<b>36</b>
4. Conclusiones .....	38
5. Propuesta de intervención desde trabajo social .....	39
6. Bibliografía .....	41
7. ANEXOS .....	43

## **AGRADECIMIENTOS**

Este estudio surge gracias al impulso de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo de la Universidad de Zaragoza.

Agradecer a nuestros familiares y amigos por apoyarnos durante esta etapa académica que hoy termina.

Agradecer a nuestro tutor, Juan David Gómez Quintero, su acompañamiento, su energía y su apoyo durante esta etapa que nos ha unido.

Finalmente, este trabajo no hubiera podido ser sin la inestimable colaboración y tiempo dedicado de nuestros entrevistados.

## 1. Introducción

El odio hacia determinadas identidades personales lleva consigo una gran discriminación que provoca un cambio en la vida cotidiana de las personas que lo sufren. Los estereotipos que asociamos a ciertos grupos los encierran en un patrón social preestablecido que no les permite desarrollar plenamente sus libertades ni derechos, favoreciendo el riesgo a la exclusión social.

En el siglo XXI, en plena era tecnológica propia de un mundo globalizado, las redes sociales ofrecen grandes ventajas, como la comunicación e interacción con personas de todo el mundo o la obtención de información. A su vez, cuenta también con aspectos negativos, puesto que el anonimato y la confidencialidad que estas ofrecen facilitan un discurso de odio que afecta en mayor medida a los jóvenes.

Actualmente, existe un amplio abanico legislativo que penaliza esta clase de delitos y que tiene como objetivo la protección de estos colectivos vulnerabilizados. Los profesionales que trabajan en la defensa de los derechos humanos (entre ellos, los trabajadores sociales) se encuentran con una serie de problemática fundamentada en dos pilares: el derecho a la libertad de expresión y el derecho a la igualdad, la dignidad y a no ser discriminado. Es importante recalcar que la libertad de expresión puede ser restringida excepcionalmente en caso de atentar contra la dignidad humana mediante los distintos tratados internacionales. *“Sin embargo, la judicialización penal de casos de discursos de odio puede tener múltiples efectos indeseados o contraproducentes (desde aumentar la difusión de los mensajes, hasta victimizar a su emisor, por ejemplo.”* (Bazzaco, y otros, 2017, pág. 07).

Bajo este ámbito, la profesión de Trabajo Social, en su búsqueda por la justicia colectiva y la defensa de los Derechos Humanos, se ha venido caracterizando por contribuir a incrementar la calidad de vida, mejorando las condiciones sociales y promoviendo la igualdad de oportunidades de estas víctimas.

Pasando al ámbito universitario, como estudiantes de 4º grado de Trabajo Social, en nuestra búsqueda por examinar estudios anteriores, hemos podido observar cómo diversos Trabajos de Fin de Grado han investigado sobre numerosos delitos de odio, como son la violencia de género, el racismo, el sexismo y la homofobia; también sobre su legislación a lo largo de estos años, pero no se ha llegado a indagar sobre delitos de odio desde un enfoque más específico, desde el contexto de las redes sociales. Por ello, creemos que esta investigación puede resultar interesante e innovadora, ya que además de realizar un análisis más amplio sobre los delitos de odio y aportar un conocimiento básico sobre los mismos, se centrará en redes sociales y herramientas que deben utilizarse a la hora de intervenir desde el trabajo social.

## 2. Metodología

En cuanto a la metodología de nuestra investigación, se trata de una investigación descriptiva, porque queremos observar y analizar el comportamiento de nuestros sujetos. Esta investigación pregunta por la naturaleza del fenómeno social, y al ser una investigación descriptiva, responde a las preguntas qué, quién y cuántos. En nuestro caso las respuestas a dichas preguntas serían:

- ¿Qué?: Impacto psicosocial que genera el ciberodio.
- ¿Quién?: Víctimas adolescentes de Aragón.
- ¿Cuántos?: Número de veces que han sufrido ciberodio.

Los objetivos de este estudio son el punto de partida para todo el proceso investigativo ya que toda investigación nace con un propósito o finalidad. La característica principal para plantear los objetivos es que sean alcanzables, coherentes y que estén acorde con la realidad social debido a que sirven para dar visión a los problemas objeto de estudio y de esta manera aportar soluciones para una futura mejora.

El objetivo general de este proyecto es conocer cuáles han sido las consecuencias psicosociales, sufridas por jóvenes, a causa de delitos de odio en redes sociales.

Para llevar a cabo este proyecto se utilizará el enfoque de investigación cualitativo, ya que de esta manera a la hora de obtener y analizar los resultados este enfoque permite ampliar más sobre las cuestiones de interés. Por ejemplo, en la recolección de las historias de vida de cada persona entrevistada acerca de los delitos de odios que sufrieron en el pasado.

Con este enfoque se tratará de buscar el significado subjetivo que estas personas le quieran dar a la experiencia vivida tras ser víctimas de delitos de odio, permitiendo que se conozca cuáles han sido las consecuencias psicosociales que les han provocado.

Una investigación cualitativa es un planteamiento distinto al análisis de los datos. Una investigación cualitativa se centra en describir, comprender e interpretar los significados de la acción social. (Corbetta, 2007).

El marco de referencia se centra en el grupo al que pertenezca la persona, es decir, en sus aspectos micro de la vida social. El investigador o investigadora cualitativo/a se interesa por la sociología (compresión de los sujetos), ya que éste/a elige los casos en los que se debe profundizar por el interés que a él o a ella le presenta (Strauss y Corbin, 1990, 179; citado por Corbetta, 2007).

En este tipo de investigación se da una gran importancia al lenguaje. Es fundamental el contacto personal con el medio y las personas investigadas.

Tenemos como objeto esencial familiarizarnos con un tema novedoso como son los delitos de odio y el trabajo social en internet. Por ello podemos decir que este estudio es de carácter exploratorio.

Este tipo de investigación usa las técnicas de la entrevista, las historias de vida, la etnografía virtual, análisis de discurso... Además, el investigador o investigadora está especialmente implicado/a, debido a que tiene que recoger la información de primera mano.

### 1.1. Técnicas

En cuanto a las técnicas empleadas para la recogida de datos primarios hemos usado técnicas cualitativas: La observación y la entrevista a través del muestreo por bola de nieve. A continuación, explicaremos brevemente en qué ha consistido cada una de ellas.

Por un lado, la observación, *“es una técnica de investigación básica, sobre las que se sustentan todas las demás, ya que establece la relación entre sujeto que observa y el objeto que es observado.”* (Bunge, 2007, pág. 727).

Con la observación hemos podido comprobar las sensaciones y sentimientos que experimentaban los sujetos.

Por otro lado, hemos utilizado la entrevista, donde hemos efectuado un acto de comunicación para obtener información de nuestros sujetos. Como dice Grawitz, *“la entrevista es un método de investigación científica que utiliza la comunicación verbal para recoger informaciones en relación con una determinada finalidad”* (M.Grawitz, 1984, pág. 188).

Nuestras entrevistas han sido realizadas con la finalidad de *“conocer la individualidad de la persona entrevistada y ver el mundo con sus ojos (...), conocer la perspectiva del sujeto estudiado, comprender sus categorías mentales, sus interpretaciones, sus percepciones y sentimientos, los motivos de sus actos”* (Corbetta, 2007, pág. 344).

Las entrevistas que hemos realizado para obtener la información tienen un alcance individual; son estructuradas <sup>1</sup>, puesto que se le han formulado las mismas preguntas a todos los entrevistados, y en el mismo orden. Sin embargo, el orden en el que se abordan los distintos temas y el modo de formular la preguntas se dejan a la libre decisión y valoración del entrevistador.

En cuanto a la tipología de las preguntas, se trata de preguntas abiertas, es decir, preguntas que dan libertad de elección y permiten a los entrevistados la realización de matices en sus respuestas para que doten a las mismas de un valor añadido entorno a la información que den.

La duración de las entrevistas ha sido alrededor de 45 minutos, en los lugares que ellos han elegido y se han sentido cómodos.

Para poder estudiar la información obtenida proporcionada por los entrevistados, se han llevado a cabo grabaciones de voz de sus declaraciones, previo consentimiento de estos. Posteriormente, se ha procedido a la transcripción literal de las mismas, con el objetivo de analizar e interpretar los datos recabados.

---

<sup>1</sup> Ver guion en ANEXO.



## 1.2. Muestra y universo

Nuestro objeto de estudio han sido nueve jóvenes entre 20 – 30 años que han sufrido delitos de odio a través de las redes sociales en su adolescencia. De estos nueve jóvenes, tres han sido mujeres y seis han sido hombres que conviven en una unidad familiar convencional, debido a que el perfil predominante de víctima de delitos de odio a través de las redes sociales suele contar con esta característica.

- Por creencias:
  - Hombre, 23 años.
  - Mujer, 24 años.
- Por discapacidad:
  - Hombre, 24 años.
  - Mujer, 27 años.
- Por identidad sexual:
  - Hombre, 22 años.
  - Hombre, 27 años.
  - Hombre, 23 años.
- Por racismo/xenofobia:
  - Hombre, 25 años.
  - Mujer, 28 años.

En esta investigación no tenemos como objetivo generar resultados que se utilicen para hacer generalizaciones respecto de toda la población. Por ello y debido al poco tiempo, se ha utilizado la técnica de muestreo no probabilístico.

Dentro de este muestreo no probabilístico se ha utilizado el muestreo por conveniencia. En este, las muestras son seleccionadas por accesibilidad, eligiendo los sujetos por conocimiento de su situación, cercanía generacional y local.

## 1.3. Procedimiento

Según el alcance temporal, la investigación es longitudinal, ya que se extiende a una sucesión de diversos momentos temporales, y retrospectiva, porque hace referencia a momentos del pasado, en este caso, al periodo de tiempo en el que los sujetos recibieron ciberodio.

La temporalización de este trabajo se ha planteado desde principios de enero hasta la entrega de dicho trabajo, el 21 de Septiembre de 2018.

Para el desarrollo de este estudio se ha optado por la realización de entrevistas a nueve individuos víctimas de diferentes delitos a través de las redes sociales, con previo estudio acerca del tema.

La muestra seleccionada fue el resultado de un proceso de búsqueda que implicó la utilización de redes sociales y el contacto con nuestros círculos más cercanos e instituciones. En primer lugar, publicamos un anuncio en Facebook con el objetivo de encontrar personas dispuestas a colaborar con nosotras y que hubieran sufrido ciberodio. En segundo lugar, a través de llamadas y correos a diversas instituciones. Y en tercer lugar, utilizamos la técnica “bola de nieve.”

La actitud ante la investigación ha sido de respeto, seriedad e interés del tema, cumpliendo con los plazos acordados desde el primer momento. Además del código deontológico que implica confidencialidad y delicadeza del tema (la cual nos obligó a ser muy enfáticas en el anonimato para la realización del TFG).

#### **1.4. Dificultades encontradas**

Este estudio tiene ciertas limitaciones que hay que manifestar. El tamaño de la muestra es una de ellas. Ampliar el número de víctimas de delitos de odio permitirá llegar a conclusiones más próximas a la realidad social y virtual de los adolescentes. Sería necesario incluir la percepción de otros grupos (iguales, familia o profesorado) para evaluar el ajuste social, así como datos cualitativos que permitan contemplar la perspectiva de víctimas y agresores, pero debido al escaso tiempo obtenido hemos decidido acotarlo a estas nueve víctimas de delitos de odio.

También encontramos dificultades a la hora de contactar con instituciones para intentar abordar todos los delitos de odio, los cuales hubieran sido de gran relevancia para la investigación. Y, por último, no ha sido posible recabar todos los mensajes que recibieron los entrevistados, pues en algunos casos no pudieron o habían sido eliminados.

## 2. Marco teórico

### 2.1. Concepto de delito de odio

Para poder conseguir los objetivos de la investigación, debemos clarificar algunos conceptos. Esta clarificación contará con disciplinas como la sociología, el derecho y el trabajo social.

La terminología "delitos de odio" se ha acuñado para definir a una categoría de conductas que presentan como factor significativo y común la presencia de un elemento motivador, el odio y la discriminación (Ministerio de Interior, 2015).

Los delitos de odio son aquellos incidentes que están dirigidos contra una persona motivados por un prejuicio basado en:

- La discapacidad.
- La raza, origen étnico o país de procedencia.
- La religión o las creencias.
- La orientación e identidad sexual.
- La situación de exclusión social.
- Cualquier otra circunstancia o condición social o personal.

Como dice la Oficina para las Instituciones Democráticas y Derechos Humanos (ODIHR, 2017), en su guía práctica de legislación sobre delitos de odio, estos, se distinguen de los delitos ordinarios no sólo por la motivación del infractor, sino también por el impacto sobre la víctima. El autor escoge a la víctima por su pertenencia a un grupo; esto implica que se puede intercambiar a un miembro del grupo por cualquier otro. A diferencia de las víctimas de otros actos delictivos, las víctimas de los delitos de odio son seleccionadas por lo que representan más que por lo que son. El mensaje que se trasmite no sólo va dirigido a la víctima, sino también a la comunidad más amplia a la que pertenece la víctima. Por ese motivo, se describen a veces como delitos simbólicos.

Los delitos de odio se cometen para intimidar a la víctima y a su comunidad por sus características personales. Estos delitos envían un mensaje a la víctima de que no es bienvenida; tienen el efecto de negar a la víctima su derecho a una participación plena en la sociedad. También envían un mensaje a los miembros de la comunidad que comparte la característica, de que tampoco pertenecen a la sociedad y podrían convertirse igualmente en víctimas. Los delitos de odio, por lo tanto, pueden dañar el tejido social y fragmentan a las comunidades.

En definitiva, un crimen de odio es un acto ilegal que incluye una selección intencional de una víctima basada en un sesgo o prejuicio del perpetrador contra el estatus real o percibido de la víctima. Las víctimas de los crímenes de odio incluyen minorías étnicas y religiosas, gais, lesbianas, bisexuales y personas con limitaciones físicas o mentales; siendo el mayor determinante de los crímenes de odio el sesgo racial y étnico (Vallet, 2016).

Es también importante destacar que los crímenes de odio ocurren incluso en países que no tienen leyes sobre el crimen de odio: el término describe un fenómeno, no un concepto legal y, por ese motivo, las leyes que tratan este problema varían ampliamente en los diferentes países.

Las palabras “delitos de odio” y “motivación de odio” pueden inducir a error si las entendemos de forma literal. Muchos delitos motivados por el odio no se clasifican como delitos de odio. Los asesinatos, por ejemplo, a menudo están motivados por el odio, pero no son “delitos de odio” a menos que la víctima haya sido seleccionada por una característica protegida.

Al contrario, un delito en el que el autor no sienta “odio” hacia la víctima puede ser considerado un delito de odio.

El “odio” es un sentimiento de profundo disgusto, que puede tener carácter universal, y que no tiene por qué estar necesariamente presente en los crímenes de odio. Por tanto, sería menos equívoco hablar de crímenes motivados por prejuicios, en tanto que el prejuicio más que un sentimiento es una opinión sin sustento suficiente en el conocimiento y, por lo general, resulta del miedo o la desconfianza frente a ideas diferentes de las propias. El prejuicio constituye un elemento *sine qua non* de aquella violencia que se dirige hacia ciertos individuos o grupos cuando éstos pertenecen o parecen pertenecer a una o varias colectividades que han sido estigmatizadas en la sociedad y la época en las que la conducta violenta tiene lugar (Gómez, 2005).

Según la Guía Práctica sobre los crímenes de odio (Hate Crime Laws, 2009), éstos pueden cometerse por muchas diferentes razones, tales como:

- Resentimiento, celos o deseo de aprobación de los compañeros;
- Pensamientos o sentimientos hostiles sobre el grupo al que pertenece la víctima;
- Hostilidad hacia todas las personas que están fuera del grupo en el que el autor se identifica;
- Representación de una idea, como la inmigración, hacia la cual el perpetrador es hostil.

A pesar de la ausencia de odio contra el objetivo, cualquiera de estas motivaciones sería suficiente para clasificar un caso como crimen de odio si además se cumple la característica de que exista una infracción como base.

## 2.2. Marco jurídico/contextual

Los delitos del odio aparecen por vez primera en Estados Unidos en 1968 como parte del “*Civil Rights Act*”<sup>2</sup>, el cual declaraba cuatro “estatus protegidos” a la agresión, intimidación o la interferencia por motivos de color, religión, raza u origen nacional. Más adelante, en 1978 se incluyó un aumento de la pena para estos casos. En 1981 Washington añadió el origen (“*ancestry*”). Alaska incluyó en 1982 el credo y sexo y más adelante la discapacidad, orientación sexual y etnia. Para 1990 varios estados habían incluido la edad, estado marital y la afiliación a organizaciones de derechos civiles. En 1999 el Comité de Víctimas Nacional declaró el “crimen de odio” como una ofensa criminal.

En 1948, la Asamblea General de las Naciones Unidas adoptó la Declaración Universal de Derechos Humanos, la cual representa hasta nuestros días “un estándar común a ser alcanzado por todos los pueblos y naciones”. Los derechos humanos son, entre otros, “el reconocimiento de la dignidad

---

<sup>2</sup> Fue una legislación histórica en los Estados Unidos que prohibía (entre otras) la segregación racial en las escuelas, bancos de sangre, en el lugar de trabajo y lugares públicos (autobuses, metros...)

inalienable de los seres humanos”. Libre de discriminación, desigualdad o distinciones de cualquier índole, la dignidad humana es universal, igual e inalienable.

Por otra parte, si leemos los artículos 1, 10, 21 y 47 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, se garantiza, respectivamente, el derecho a la dignidad humana, a la libertad de pensamiento, de conciencia y de religión, a la no discriminación y a la tutela judicial efectiva y a un juez imparcial.

La Unión Europea ha decidido abordar los delitos de odio mediante legislación en materia penal, como es el caso de la Decisión marco 2008/913/JAI del Consejo relativa a la lucha contra determinadas formas y manifestaciones de racismo y xenofobia mediante el Derecho penal.

La Decisión marco se basa en la necesidad de proteger los derechos de las personas, los grupos y la sociedad en general mediante la penalización de formas de racismo y xenofobia particularmente graves sin atentar contra los derechos fundamentales de libertad de expresión y asociación. El Tribunal Europeo de Derechos Humanos confirmó que puede ser necesario, en sociedades democráticas, «sancionar o incluso prohibir todas las formas de expresión que extiendan, fomenten o justifiquen el odio basado en la intolerancia» (Aftab, 2006).

El principio de igualdad es un valor fundamental que pretende conseguir la plena dignidad humana y dar una oportunidad para que todo el mundo sea consciente de su pleno potencial. Sin embargo, los delitos de odio violan el ideal de igualdad entre los miembros de la sociedad.

En España, el delito de odio se homologa en el artículo 510 de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, publicado en BOE núm. 281 de 24 de Noviembre de 1995. Vigencia desde 24 de Mayo de 1996.

Se hizo necesaria una reforma legislativa, destinada a punir con mayor severidad ataques de esta naturaleza (Salinas, Román y García, 2003). Según estos autores, algunos hechos muy graves acaecidos con anterioridad al año 1995 llevaron al legislador a introducir en el Código Penal, (reforma 4/1995 de 11 de mayo), como una de las circunstancias que agravan la responsabilidad criminal, la conducta realizada “por motivos racistas, antisemitas u otra clase de discriminación referente a la ideología, religión o creencias de la víctima, la etnia, raza o nación a la que pertenezca, su sexo u orientación sexual o la enfermedad o minusvalía que padezca.” (Salinas, Román y García, 2003).

En 2015 se vuelve a modificar dicha ley, endureciendo las penas por este delito, siendo actualmente castigado con uno a cuatro años de prisión y multa de seis a 12 meses. Este endurecimiento ha estado motivado, entre otras circunstancias, por la aparición de las redes sociales y la difusión que los mensajes de odio pueden llegar a alcanzar en plataformas como Twitter o Facebook.

### 2.2.1. Tipos de delitos de odio según el Código Penal

En el Código penal español no hay un delito de odio tipificado como tal, sino una serie de tipos que podrían calificarse de delitos odio. (Serna, 2017)<sup>3</sup> enumera a continuación los preceptos del Código Penal más relevantes en esta materia:

- *“Tenemos, en primer lugar, el agravante genérico de discriminación del artículo 22.4, esto es, consistente en la comisión de un delito por motivos racistas, antisemitas u otra clase de discriminación referente a la ideología, religión o creencias de la víctima, la etnia, raza o nación a la que pertenezca, su sexo, orientación o identidad sexual, razones de género, la enfermedad que padezca o su discapacidad.”*

En este primer punto se exponen diferentes motivos de discriminación. Punto de suma importancia es el hecho de que el legislador omite en la última reforma la discriminación por la condición social o la pobreza de una persona (aporofobia), a pesar de los numerosos casos en los que estas personas son víctimas de graves agresiones.

- *“El artículo 510 tipifica lo que se conoce como delito de discurso de odio (“hate speech”). Se trata de uno de los preceptos que fue objeto de modificación con la última reforma, al ampliarse las conductas típicas: si antes se castigaba únicamente la provocación a la discriminación, al odio o a la violencia contra determinados grupos, ahora el delito se aplica a aquellos que “públicamente fomenten, promuevan o inciten directa o indirectamente al odio, hostilidad, discriminación o violencia contra un grupo” determinado (art. 510.1.a), o “produzcan, elaboren, posean con la finalidad de distribuir, faciliten a terceras personas el acceso, distribuyan, difundan o vendan escritos o cualquier otra clase de material o soportes que por su contenido sean idóneos” (art. 510.1.b) para cometer este mismo delito o “públicamente nieguen, trivialicen gravemente o enaltezcan los delitos de genocidio, de lesa humanidad o contra las personas y bienes protegidos en caso de conflicto armado” (art. 510.1.c).”*

En este artículo el legislador sustituye el verbo provocar por fomentar, promover e incitar. Cabe destacar que las conductas privadas no se pueden incluir en el tipo, ya que, el legislador establece que la conducta tiene que ser desarrollada de manera pública.

- *“También se castiga a quienes “lesionen la dignidad de las personas mediante acciones que entrañen humillación, menosprecio o descrédito” (art. 510.2.a) contra uno de los grupos protegidos o contra una de las personas por razón de su pertenencia a estos grupos, y a quienes “enaltezcan o justifiquen por cualquier medio de expresión pública o de difusión los delitos que hubieran sido cometidos contra un grupo” (art. 510.2.b). El delito de asociación ilícita, en su vertiente de asociarse para fomentar, promover o incitar “directa o indirectamente al odio, hostilidad, discriminación o violencia contra personas, grupos o asociaciones por razón de su ideología, religión o creencias, la pertenencia de sus miembros o de alguno de ellos a una etnia, raza o nación, su sexo, orientación sexual, situación familiar, enfermedad o discapacidad” (art. 515.4) también podría ser considerado un delito de odio.”*

---

<sup>3</sup> Datos obtenidos a partir de la publicación del Observatorio Madrileño contra la homofobia, transfobia y bifobia

En este apartado se introduce la palabra hostilidad, la cual, presume de una solución penal más extensa, que incluye conductas que contienen una influencia provocativa sin motivación alguna, sea contra grupos o personas consideradas individualmente que forman parte de estos grupos.

- *“El artículo 170 tipifica una modalidad agravada de amenazas de mal que constituya delito, consistentes en los casos en los que estén “dirigidas a atemorizar a los habitantes de una población, grupo étnico, cultural o religioso, o colectivo social o profesional, o a cualquier otro grupo de personas, y tuvieran la gravedad necesaria para conseguirlo”.*

Ejemplo de este delito sería: “vamos a quemar a todos los gitanos” “vamos a matar a todos los negros”.

- *“También podrían considerarse delitos de odio los delitos contra la libertad de conciencia, los sentimientos religiosos y el respeto a los difuntos tipificados en los artículos 522 a 526 del Código Penal.”*

Estos artículos castigan el empleo de violencia para impedir a un miembro practicar/asistir a actos propios de sus creencias, obligar a cambiarse de religión, interrumpir actos religiosos...

- *“Finalmente, el Código Penal tipifica delitos de discriminación, ya sea en el trabajo –por razón de, entre otros, “su ideología, religión o creencias, su pertenencia a una etnia, raza o nación, su sexo, orientación sexual, situación familiar, enfermedad o discapacidad”- (art. 314) o en la denegación de prestación de servicios públicos o privados “por razón de su ideología, religión o creencias, su pertenencia a una etnia o raza, su origen nacional, su sexo, orientación sexual, situación familiar, por razones de género, enfermedad o discapacidad” (arts. 511 y 512).”*

En este artículo se incluye la discriminación laboral, sin embargo, este artículo tiene escasa aplicación, debido a que sufre importantes deficiencias técnicas.

## 2.2.2. Evolución en los últimos años

Durante el 2016 quedaron registrados como delitos de odio 1.272 casos en el Estado español.

Delitos de odio	2013	2014	2015	2016	TOTAL:
Antisemita	3	24	9	7	43
Aporofobia	4	11	17	10	42
Creencias	42	63	70	47	222
Discapacidad	290	199	226	262	977
Identidad sexual	452	513	169	230	1364
Racismo/xenofobia	381	475	505	416	1777
Ideología			308	259	567
Disc. Género.			24	41	65
TOTAL	1172	1285	996	972	4425
		TOTAL:	1328	1272	

56

Ilustración 1. Tipos y frecuencia de delitos de odio. Fuente: Ministerio de Interior

Se puede observar que el racismo es el delito de odio que más se comete. De 2013 a 2015 vemos que crecen intensamente los casos de racismo, dándose en 2016 una pequeña bajada. Otro de los delitos que se observa que ha disminuido considerablemente es el odio hacia las personas LGTB, siendo aun así uno de los que más se comete. Los ataques contra personas con algún tipo de discapacidad también han aumentado respecto al año anterior, junto a la discriminación de género.

Se observa que los delitos de odio menos cometidos son la aporofobia teniendo un total de 42 casos, seguido del antisemitismo con 43 desde 2013.

## 2.3. Delitos de odio y redes sociales

### 2.3.1. Introducción

El fenómeno de las redes sociales ha creado nuevas formas de relación. Detrás de una pantalla, el usuario puede interactuar con otras personas de forma totalmente anónima e impersonal, y por ello, precisamente, ha hecho que se refuerce el impacto de los discursos de odio, provocando situaciones de ciberacoso. Estos se traducen en una forma de intimidación mediante el envío y difusión de mensajes ofensivos o vulgares, el envío de mensajes amenazantes, la difusión de rumores sobre la víctima, la violación de intimidad, la exclusión social o la suplantación de identidad (Aftab, 2006).

De acuerdo con un reportaje del "*Simon Wiesenthal Center*"<sup>4</sup>, en los inicios de 2010 se registraban un total de 11 500 sitios de odio e incitadores del terrorismo en la web (páginas de redes sociales, foros de discusión y micro-bloggers). Si bien es cierto que este número nos parece sobrecogedor, la realidad es que hoy en día el número de sitios web ha aumentado de forma considerable, y con ellos, las actitudes de ciberodio hacia determinados individuos.

Pero ¿por qué los delitos de odio constituyen un alto porcentaje entre los mensajes lanzados en las redes sociales? Flores (2007), en su artículo sobre las redes sociales, trata de dar respuesta a esta pregunta. En primer lugar, por la alta disponibilidad de las nuevas tecnologías, que hace irremediablemente que tengan una especial importancia en la vida de las personas como espacio de socialización complementario al contexto del hogar, escuela o comunidad. También hace mención al concepto que tenemos de violencia, esto es, las palabras son vistas como un daño menor frente al daño físico. A continuación, recalca al anonimato como el principal factor para que el acosador actúe, puesto que tiene una sensación de impunidad sin enfrentarse directamente ante represalias de la parte contraria. En muchas ocasiones, el acosador no es consciente del daño que está haciendo, ya que asocia su conducta a un rol y atribuye esa conducta a un personaje interpretado en la Red. Y por último, Flores hace alusión a las características propias de Internet y a la rápida difusión de sus contenidos.

---

<sup>4</sup> Datos obtenidos a partir de la publicación del periódico New York Times en 2010, de la mano de Steve Lohr, bajo el nombre de "Online Hate Sites Grow With Social Networks."



En definitiva, las redes sociales se han convertido en una especie de lupa que permite observar cómo las personas lanzan mensajes cargados de ira y que terminan, en muchas ocasiones, en enfrentamientos sociales. Tal y como señala Tuckwood<sup>5</sup>:

*“En el proceso del discurso (de odio) se generan palabras comunes para dirigirse a un grupo específico, son palabras que alientan la agresión. Después de eso en las mismas redes sociales se sugieren acciones contra ese grupo aún más violentas. Eso nos permite descubrir los discursos de odio en las sociedades.”*

### 2.3.2. Conceptos básicos

El primer concepto que tenemos que tener claro en esta investigación es el de Tecnologías de la Información y la Comunicación, también conocidas como TIC. Estas son el conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar información y enviarla de un lugar a otro. Abarcan un abanico de soluciones muy amplio. Incluyen las tecnologías para almacenar información y recuperarla después, enviar y recibir información de un sitio a otro, o procesar información para poder calcular resultados y elaborar informes (Servicios TIC, 2006<sup>6</sup>).

Muy unido a las TICs se encuentra la red social. Esta se trata de una plataforma que opera en Internet, basada en una estructura social formada por un conjunto de actores como pueden ser organizaciones o individuos, los cuales están relacionados a través de algún tipo de criterio (relación profesional, amistad, parentesco...). A partir de ese momento, se crea una línea o flujo de información entre ellos (IABSpain 2013).

Según la Fiscalía General del Estado (2017) se evidencia un aumento de la presencia del discurso de odio en internet y las redes sociales. El uso de las tecnologías de la información y de la comunicación constituye un altavoz para la propagación del discurso de odio, con graves déficits hasta el momento en su investigación, persecución y condena penal. Tras este uso inadecuado de las tecnologías podemos hablar del término ciberodio, que según Moreton (2012), son todos aquellos mensajes que se vierten en redes sociales, blogs, grupos de Facebook, videos, imágenes, que insultan, degradan, humillan o incitan al odio o a la violencia contra una persona o un grupo de personas por su origen étnico, su nacionalidad, su orientación sexual, sus creencias, su condición social o su discapacidad. No es un odio genérico, sino un odio específico al destinatario que se dirige. Así que el ciberodio podríamos encuadrarlo dentro de los denominados delitos de odio que aparecen tipificados en el artículo 510 del Código Penal y que habla del “fomento, promoción o incitación directa o indirectamente al odio, hostilidad, discriminación o violencia contra las personas”.

En el lado más extremo del ciberodio, podríamos hablar de amenazas muy elevadas e incitación a la violencia contra otros dándose situaciones de ciberacoso.

---

<sup>5</sup> Christopher Tuckwood, creador del proyecto Hatebase que recolecta palabras y expresiones de odio en redes sociales. Para más información <https://www.hatebase.org/>

<sup>6</sup> Definición recuperada a partir de la web

<http://aprendeenlinea.udea.edu.co/lms/investigacion/mod/page/view.php?id=3118>

### 2.3.3. Jóvenes y redes sociales

En 2009, la Fundación Pfizer realizó un estudio<sup>7</sup> en el que se recababa que el 98% de los jóvenes españoles de 11 a 20 años eran usuarios de Internet. De ese porcentaje, 7 de cada 10 afirmaban acceder a la red por un tiempo diario de, al menos, 1,5 horas.

Actualmente, el promedio de tiempo diario en la utilización de las redes sociales se ha disparado, y se estima que los jóvenes pueden pasar alrededor de 9 horas diarias online. (30% de este tiempo destinado para interacciones en redes sociales) (Gonzalez, 2017).

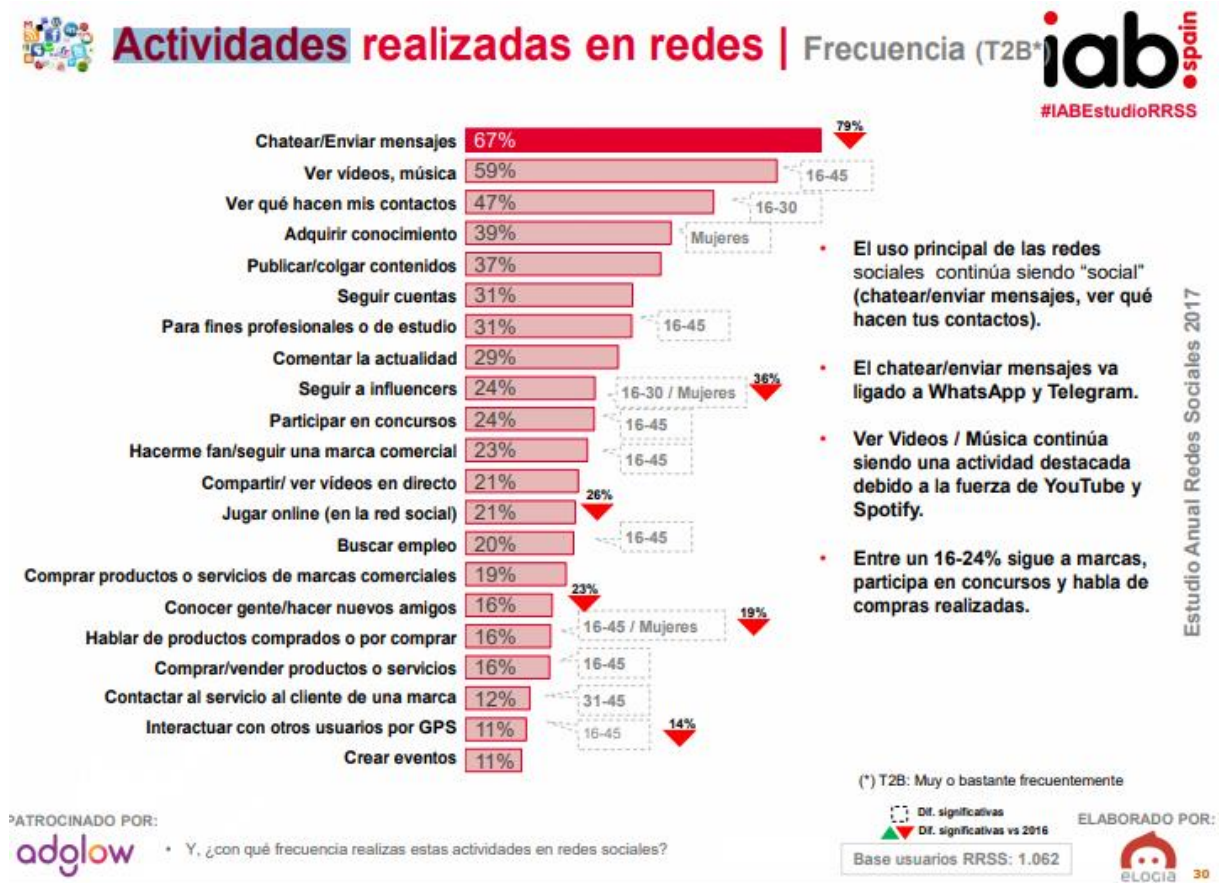


Ilustración 2. Actividades realizadas en redes sociales. Fuente: IAB Spain

Ante este panorama, podemos observar que las redes sociales han ido abriendo a lo largo del tiempo un espacio para las interacciones, en el que los jóvenes son los protagonistas de su uso, tal y como lo demuestran los estudios internacionales y estatales en los últimos años<sup>8</sup>.

<sup>7</sup> Estudio realizado en 2009 denominado "La juventud y las redes sociales en Internet", encontrado a través de la página web

[https://www.fundacionpfizer.org/sites/default/files/pdf/educacion/informe\\_final\\_encuesta\\_juventud\\_y\\_redes\\_sociales.pdf](https://www.fundacionpfizer.org/sites/default/files/pdf/educacion/informe_final_encuesta_juventud_y_redes_sociales.pdf)

<sup>8</sup> Mirar "Juventud y Redes Sociales: Motivaciones y usos preferentes"; "Ciberculturas juveniles: los jóvenes, sus prácticas y sus representaciones en la era de Internet"

El fácil acceso ha permitido que las redes sociales se establezcan como un nuevo entorno de socialización, un espacio para la construcción de la identidad social.

Pero ¿hasta qué punto las redes sociales impulsan el desarrollo de una identidad personal en los jóvenes? La adolescencia es la etapa en la que nuestra identidad se va conformando en relación al contexto en el que vivimos, y por ello, las redes sociales sirven como un elemento mediador de estas actividades cotidianas, determinando el modo de configurar la identidad adolescente al permitir la socialización (Martínez & Sánchez, 2016). Pero su abuso puede desencadenar, además de la adicción, la pérdida de intimidad y el acceso a contenidos inapropiados, el ciberacoso, en el que predominan las agresiones verbales (52,1%), seguidas de las amenazas (22,3%) y la difusión de imágenes y vídeos comprometidos (20,2%) (Lantigua, 2017).

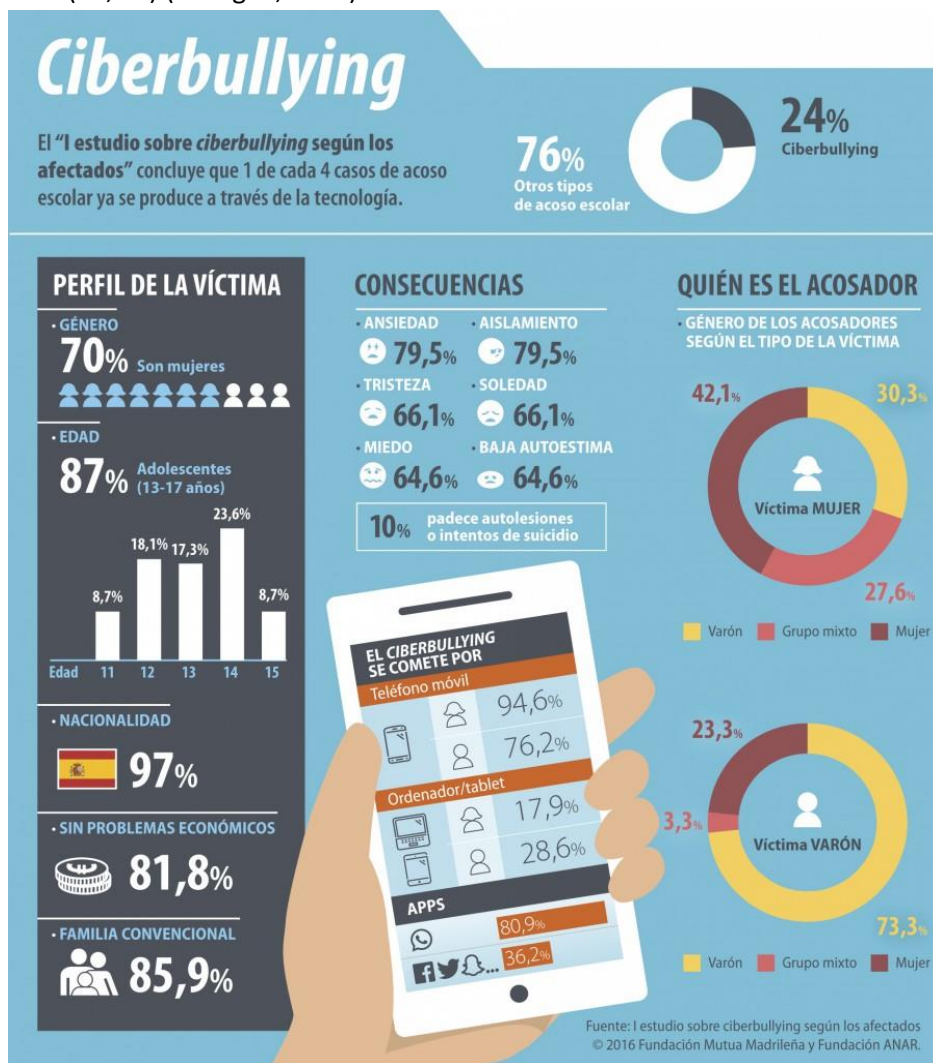


Ilustración 3. Estudio del ciberbullying según los afectados. Fuente: Fundación ANAR

En el siguiente gráfico en relación al ciberacoso en España podemos observar a grandes rasgos cuatro aspectos:

- En primer lugar, **el perfil de la víctima**, que suele ser en su mayoría (alrededor del 70% de los casos) mujer, entre 13 – 17 años, (destacando la edad de 14 años con un 23,6%) de

nacionalidad española (97%), sin problemas económicos y proveniente de familia convencional<sup>9</sup>.

- En segundo lugar, las **consecuencias que desencadena ser víctima** del ciberacoso, destacando la ansiedad y el aislamiento (79,5%), la tristeza y soledad (66,1%), y el miedo y la baja autoestima (64,6%). Además, el 10% de las víctimas padece autolesiones o intentos de suicidio.
- El **teléfono móvil** es el principal medio por el que se comete ciberacoso.
- Por último, podemos observar qué género tiene el acosador según el tipo de víctima:
  - Cuando la víctima es una mujer, en el 42,1% de las ocasiones suele ser otra mujer la que realiza ciberacoso, en el 30,3% un hombre, y en el 26,6% un grupo mixto.
  - Cuando la víctima es un hombre, es otro hombre quien realiza ciberacoso en el 73,3% de las ocasiones, en el 23,3% es realizado por una mujer, y en el 3,3% un grupo mixto.

En relación con este último apartado, podemos observar que existe una gran relación entre el género de la víctima y el ciberacosador.

### 2.3.3.1. Impacto de las víctimas

Como hemos comentado anteriormente en el apartado 1, los mensajes de odio no sólo tienen un profundo impacto en las personas atacadas, también en sus familiares, conocidos y en las personas que comparten ciertas características con las víctimas. El impacto que las manifestaciones de odio tienen en la sociedad debe ser contemplado como un problema social, que por su peligrosidad ha de ser visibilizado y posteriormente combatido.

Siguiendo las líneas generales de la ODHIR (2009), podemos clasificar los daños en:

#### A. Daños individuales:

- Secuelas emocionales, cambios de personalidad (depresión, estrés, falta de autoestima, nerviosismo), dificultades para relacionarse con los demás.
- Pérdida de libertad personal. Por ejemplo, frecuentar ciertos lugares.
- Cuando las víctimas son vejadas continuamente, el discurso de odio facilita y legitima la justificación de otros actos de discriminación y violencia hacia ellas.

#### B. Daños sociales:

- La exposición de un grupo a un clima violento constante puede suponer una falta de confianza de los miembros con respecto al contexto social en el que viven, desmotivándolos a denunciar los ataques recibidos.
- El miedo a recibir agresiones físicas o de otra índole obliga a las víctimas a vivir en un ambiente constante de amenaza.
- Estos delitos contribuyen a perpetrar y justificar un orden social discriminatorio, en el que determinados grupos son excluidos socialmente, sin que ello sea percibido a nivel social como una vulneración de los derechos.

---

<sup>9</sup> Familia cuya unidad convivencial está constituida por padres e hijos.

### 2.3.3.2. Intervención

Desde hace unos años, se han desarrollado estrategias e iniciativas no jurídicas para responder al discurso de odio en general y en las redes sociales en particular. Éstas están financiadas directa o indirectamente por las instituciones públicas.

Las estrategias destinadas contra el discurso de odio en las redes sociales se dividen en (Cabo Isasi & García Juanatey, 2016):

- **Estrategias de monitoreo e investigación**, no sólo para obtener conocimiento sobre la magnitud del problema del discurso de odio, sino también para desarrollar sistemas de alerta temprana en situaciones conflictivas que permiten identificarlo automáticamente. El centro más importante en el campo del monitoreo y la investigación es el “*Centre for the Analysis of Social Media*” situado en Gran Bretaña, cuyo trabajo se basa en realizar estudios sobre las diferentes formas de discurso de odio (apofobia, islamofobia, etc) así como el funcionamiento de las respuestas que se dan ante tales delitos.
- **Estrategias de presión a las empresas operadoras de las redes sociales**, solicitando la modificación de sus políticas de autorregulación o exigiendo la retirada de contenidos específicos.<sup>10</sup>
- **Estrategias centradas en cambiar las percepciones y actitudes** de los usuarios de la red frente al discurso de odio mediante numerosos proyectos de intervención social.

#### 2.3.3.2.1. Estrategias centradas en cambiar las percepciones y actitudes

Puesto que este tipo de estrategias tiene una mayor aplicabilidad a nivel social, creemos necesario hacer hincapié en ellas (Cabo Isasi & García Juanatey, 2016):

##### 1. CAMPAÑAS:

- A) Campaña “*No Hate*” del Consejo de Europa: cuyo objetivo es movilizar a los jóvenes europeos, mediante la creación de un movimiento social contra el discurso de odio en internet (*No HateSpeechMovement*). Una de las iniciativas con mayor éxito de esta campaña ha sido el conocido “*Action Days*”, en el cual cada uno de sus miembros actúan de manera intensificada durante un día para sensibilizar sobre un tema específico expresando solidaridad con las víctimas, denunciando el contenido de odio al Observatorio de Discurso de Odio y añadiendo un contraargumento, compartido posteriormente en las redes; y organizando actividades offline.
- B) Campañas de sensibilización: las cuales pretenden concienciar a las personas sobre las consecuencias del discurso de odio. Ejemplo a nivel europeo:
  - La campaña *betterinternetforkids.eu*, llevada a cabo por INSAFE (*European network of Awareness Centres*) e INHOPE (*Internet Association of Internet Hotlines*).
- C) Campañas afirmativas: cuyo objetivo es presentar a las minorías de manera positiva al público general para prevenir comportamientos de discriminación. Una variante de estas campañas afirmativas son las basadas en contranarrativas<sup>11</sup>.
  - “*Todos fuera*”, campaña que pretende reivindicar los derechos del colectivo LGTB+.

---

<sup>10</sup> Presión ejercida desde organizaciones y sociedad civil, así como desde instituciones públicas.

<sup>11</sup> Mensajes que ofrecen una alternativa positiva a la propaganda extremista.

- “¿Gitanos o típicos?”, campaña para desmontar los prejuicios acerca la población gitana.
- D) Campañas restrictivas: recogen información de carácter discriminatorio de las páginas web y toman medidas para restringirlas.
- *Fundación International Network Against Cyberhate* (INACH): formada por organizaciones nacionales que denuncian comentarios relativos a la discriminación. Una de estas organizaciones pertenece a España, “*Movimiento contra la Intolerancia.*”
2. ESTRATEGIAS BASADAS EN LA EDUCACIÓN Y FORMACIÓN: Destinadas en primer lugar a educar y formar a la población en general y, en segundo lugar, a dotar a personas ya concienciadas y activistas con las aptitudes necesarias para actuar de forma eficaz en el mundo online.

### 2.3.3.3. Formas de abordar el ciberacoso desde Trabajo Social

El ciberodio que en la mayoría de sus casos puede llevar al ciberacoso, afecta de forma transversal al contexto social del adolescente (familia, amigos...), además de provocar una serie de efectos negativos en su salud y en las formas de relacionarse con los demás, especialmente con sus iguales. Hasta ahora, la intervención con la víctima se planteaba desde un enfoque lineal e individual, dejando de lado los factores nombrados anteriormente.

La figura del trabajador/a social aporta un nuevo abordaje en la intervención social de casos de ciberodio, apoyando a la víctima y a los actores implicados en la resolución de problemas.

Conocer la relación agresor – víctima es fundamental, pero no elimina el problema. El ciberodio es un proceso en el que se encuentran implicadas directa o indirectamente diferentes personas y es en esta realidad donde el trabajador/a social debe analizar todas las necesidades, atendiendo y escuchando a la víctima sin dejar de lado a todas las partes implicadas para que no vuelva a surgir otro caso. Todo ello involucra a la escuela, a diferentes profesionales de otras áreas y, lo más importante, al grupo de iguales, trabajando con éstos temas relacionados con la exclusión, los prejuicios sociales y sistemas de valores (Cowie, 2013, pág. 21).

En cuanto a las técnicas que debe utilizar el trabajador/a social, Escartín, Palomar y Suárez (2009) establecen que la observación y la escucha empática son esenciales. Además, se debe trabajar con el adolescente y su entorno familiar a través de la entrevista, en un ambiente de confianza, libertad y empatía.

El trabajador/a social debe tener en cuenta en qué contexto se produce el ciberodio (escolar, ámbito privado o ambos), puesto que en la coordinación con el centro educativo es esencial, ya que actualmente existe un protocolo de actuación<sup>12</sup>. En ambos casos, el asesoramiento y apoyo a la víctima y a la familia es esencial; y se deben tener amplios conocimientos sobre los recursos sociales existentes, que cada vez son más<sup>13</sup>.

---

<sup>12</sup> Protocolo editado en 2011 por el Defensor del Menor en la Comunidad de Madrid.

<sup>13</sup> Algunos ejemplos son: “Protégeles”, “Instituto de Innovación Educativa y Desarrollo” o la web “pantallasamigas”

Dentro de las fases del proceso de intervención ante un caso de ciberodio cabe destacar (J.A, Luego Latorre y col, 2011):

- Detección y búsqueda de información sobre el contexto y medio donde se producen las agresiones e identificación del posible agresor.
- Valoración del caso, investigación y primeras propuestas.
- Plan de actuación.
- Evaluación, seguimiento y plan.

Por último, las aportaciones del trabajo social no solo deben ir orientadas a la intervención con las víctimas, también en la prevención, aportando información sobre cómo evitar que se dé una situación de ciberodio ya sea como víctima o como agresor (Colegio Oficial de Trabajadores Sociales, 2015).

### 3. Análisis

Este análisis está centrado en personas que han sufrido ciberodio en su situación mas extrema, como es el ciberacoso.

Para acercarnos a la realidad que viven las personas que han sufrido ciberodio durante su juventud, decidimos elaborar entrevistas, segmentadas por bloques: “Antes: Infancia y adolescencia”, “Durante: Ciberodio” y “Después: Impacto psicosocial y visión del futuro”.

Durante este apartado, se presentarán los resultados obtenidos tras la realización de dichas entrevistas.

#### 3.1 Presentación de los sujetos

NOMBRE	CIBERACOSO RECIBIDO	GÉNERO	EDAD ACTUAL	EDAD EN LA QUE RECIBIÓ CIBERACOSO	UNIDAD FAMILIA EN EL MOMENTO EN QUE SUFRIÓ CIBERACOSO
E1	Por creencias	Hombre	23	14	Ambos progenitores Hermano pequeño
E2	Por creencias	Mujer	24	13	Ambos progenitores Seis hermanos (3 mayores y 3 pequeños)
E3	Por discapacidad	Hombre	24	14	Ambos progenitores
E4	Por discapacidad	Mujer	27	14	Ambos progenitores Hermano mayor
E5	Por discriminación de género	Hombre	22	12	Ambos progenitores Hermano mayor
E6	Por homofobia/identidad sexual	Hombre	27	12	Ambos progenitores Hermano mayor
E7	Por identidad sexual	Hombre	23	15	Ambos progenitores Hermano mayor
E8	Por racismo/xenofobia	Hombre	25	23	Ambos progenitores Tres hermanos (dos mayores y uno pequeño)
E9	Por racismo/xenofobia	Mujer	28	16	Ambos progenitores Dos hermanos pequeños

Tabla 1. Presentación de los sujetos. Elaboración propia.

Como podemos observar en el gráfico, este análisis se ha centrado en nueve entrevistas individuales a personas que durante su adolescencia fueron víctimas de diferentes tipos de ciberacoso (Apartado



Tipos de delitos de odio según el Código Penal). A continuación, trataremos de profundizar en diferentes aspectos que consideramos relevantes en este estudio.

### 3.2. El antes: Infancia y adolescencia

El objetivo de esta pregunta viene vinculado a obtener información acerca de la relación que pudiera existir entre recibir ciberodio y la infancia/adolescencia. Esto es, si haber vivido una infancia/adolescencia determinada marca las pautas para ser víctima de ciberodio.

Una parte de los entrevistados coinciden en haber tenido una infancia feliz, plena y con un gran soporte familiar y social.

*“Mi infancia fue muy bonita, no me faltaba de nada, estaba a gusto con mi familia y amigos del cole.” E5*

Sin embargo, tres entrevistados manifiestan haber vivido una infancia más complicada, debido a su contexto familiar/social, ya sea por la falta de afecto o las condiciones en las que se encontraban en su país de nacimiento.

*“Siempre me faltó el cariño de mis padres. Era muy travieso. Caprichoso.” E6*

*“Bueno... yo las recuerdos difíciles (infancia y adolescencia), soy de Pakistan y ahí la vida no es fácil.” E1*

La adolescencia, para todos los participantes de este estudio, ha sido un periodo crítico en sus vidas, ya que el odio recibido ha tenido gran relevancia a la hora de construir sus propias identidades.

*“De mi adolescencia tengo más recuerdos negativos, pero también supongo porque estaba en la edad del pavo”. E2*

*“Fue el paso a la adolescencia lo que se me hizo más complicado, recuerdo más momentos malos que buenos. Mi adolescencia me marcó.” E5*

Tras los datos obtenidos, concluimos que haber vivido una infancia negativa afecta al desarrollo emocional y relacional de las personas, provocando unas carencias afectivas que desencadenan inseguridades y miedos. Creemos que estas personas son más vulnerables de recibir ciberodio o ciberacoso, sobre todo en su juventud, puesto que tienen graves problemas de socialización y aceptabilidad en su entorno (colegio).

### 3.3. Durante: Ciberodio

A pesar de que nuestro enfoque en el trabajo es cualitativo, hemos querido elaborar estadísticas para conocer profundamente las características de la muestra.

#### 3.3.1. Edad en la que comenzó

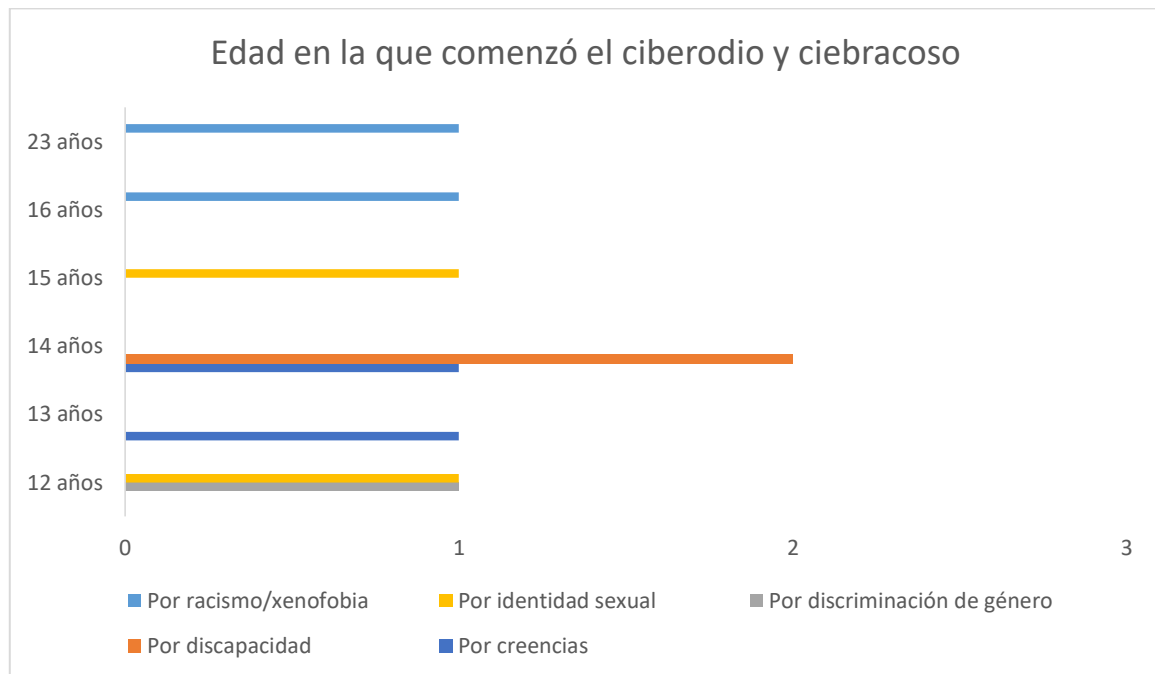


Gráfico 1. Edad en la que comenzó el ciberacoso según tipo de odio. Elaboración propia.

En este gráfico se muestra el número de entrevistados que sufrieron ciberacoso por tipo de delito de odio en las edades comprendidas entre 12 y 23 años, siendo los 14 años la edad predominante por motivos de discapacidad y creencias.

La mayoría de los entrevistados fueron víctimas de ciberacoso en su adolescencia, a excepción de uno, que lo sufrió una vez finalizada ésta (con 23 años).

#### 3.3.2 Origen

El instituto es el lugar donde los entrevistados identifican los primeros ataques de odio hacia ellos, siendo utilizadas las redes sociales como una herramienta más para reforzar dichos ataques. De esta forma, los entrevistados no sólo han sufrido odio en el instituto, sino también cuando han estado fuera de él, expandiéndose en el entorno social del sujeto.

*“Yo estaba un día hablando con la que se supone que era mi amiga en ese momento, cuando vinieron 3 chicas más del colegio y me empezaron a insultar sin motivos (...) no sólo en persona, también a través de las redes sociales difundiendo mensajes negativos sobre mi.” E2*

En el caso de E8, todo comenzó por mostrarse en las redes sociales y expresar su opinión en diversos temas (política, asuntos de actualidad...).

*“Todo empezó porque yo soy muy activo en las redes sociales, sobre todo en Twitter, haciendo un discurso contra el racismo y bueno, pues a raíz de eso (...) y como en las redes hay barra libre para decir cualquier cosa, también hay barra libre para insultar, amenazar y en este caso, pues para recibir ese ciberacoso” E8*

A diferencia de los demás entrevistados, éste no conocía a los agresores, ya que las redes sociales son una plataforma que garantiza el anonimato, facilitando un discurso de odio que queda impune.

### 3.3.3. Conciencia de ser víctima

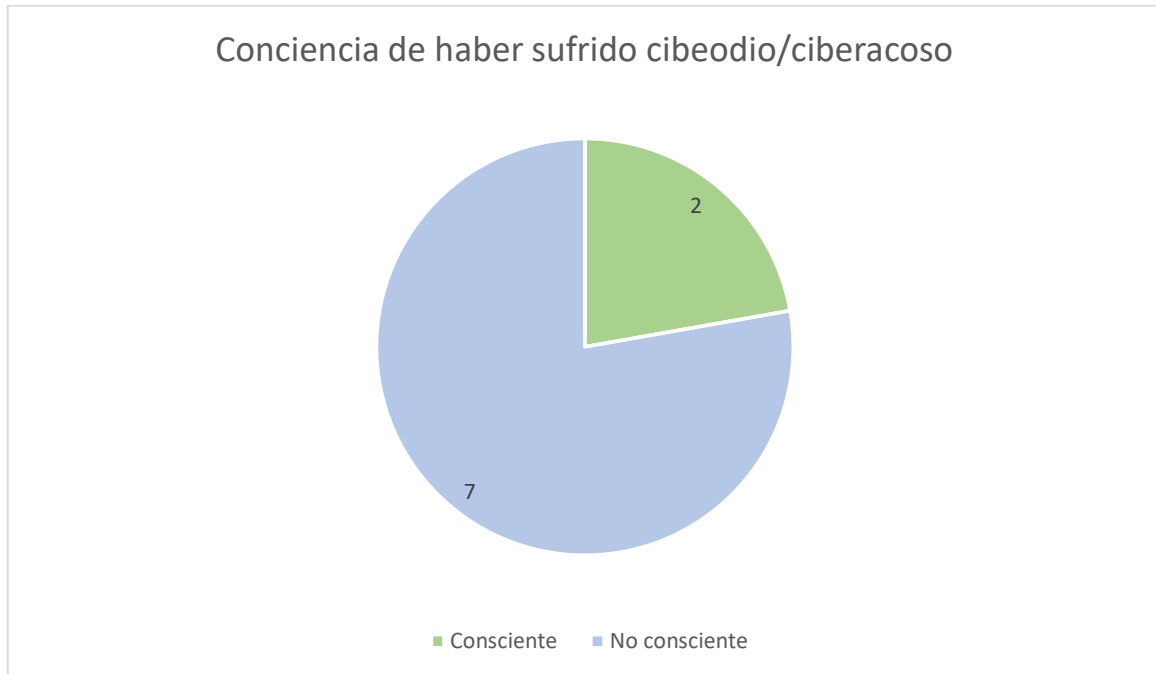


Gráfico 2. Conciencia de haber sufrido ciberodio. Elaboración propia.

Todos los entrevistados coinciden en que han sido conscientes del daño que les han causado los agresores en Internet. Sin embargo, siete de ellos desconocían el término de ciberodio y ciberacoso mientras sufrían el proceso.

*“No era consciente ni siquiera del término “ciberodio”. Tengo 23 años, y por aquel entonces no eran tan populares esos términos. Simplemente consideraba que eran unas personas que se metían conmigo, o eran “unos imbéciles” que no tenían vida propia. Años más tarde al descubrir de qué trata cada término me di cuenta de que efectivamente, yo lo sufrí” E7*

En cuanto a E8 y E9, ambas víctimas de xenofobia y racismo son plenamente conscientes del ciberodio recibido.

### 3.3.4. Medios por los que recibió ciberodio

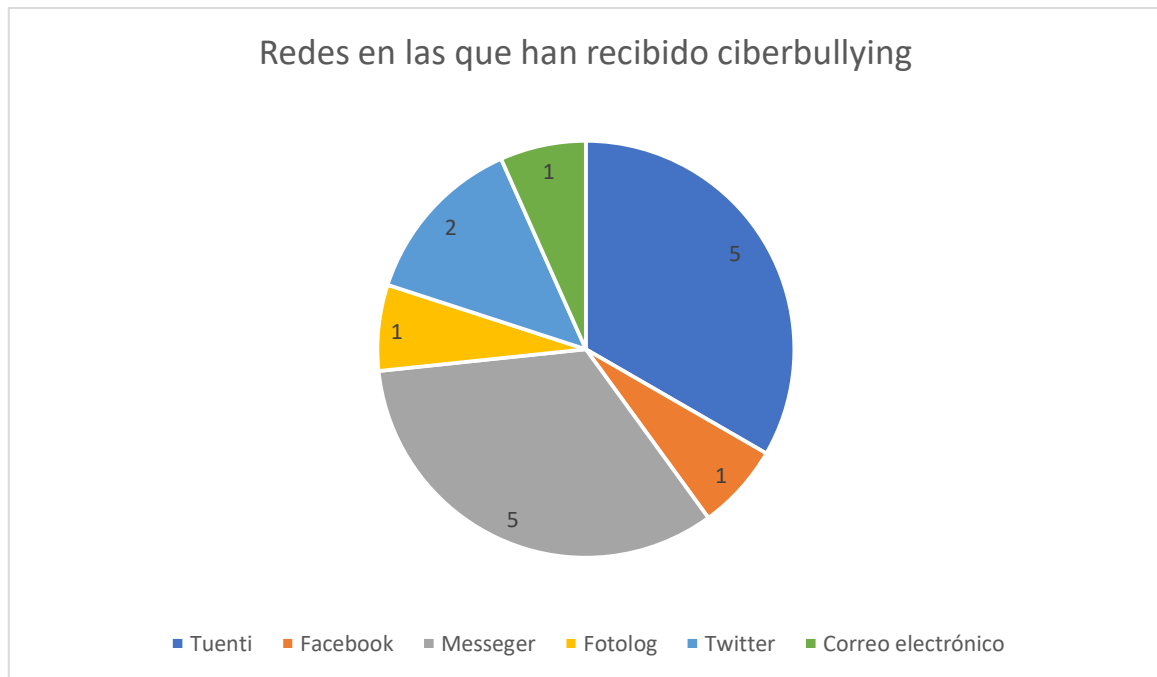


Gráfico 3. Redes. Elaboración propia.

El medio por el que recibieron odio todos los entrevistados fue el ordenador. En este gráfico encontramos las redes más comunes donde nuestros entrevistados han sufrido ciberodio y ciberacoso: Tuenti y Messenger. Ambas son redes sociales que se utilizaban hace más de 10 años y que ya no existen.

Twitter, Facebook, el Correo electrónico y Fotolog son otras de las redes en las que los entrevistados han sido víctimas.

En el caso de Facebook, actualmente, existen unas normas comunitarias que no permiten ningún tipo de contenido relacionado con el *acoso*. Por ello, la red social afirma que retira cualquier publicación que parezca estar dirigida a particulares con la intención de degradarlos o avergonzarlos.

Twitter también permite denunciar los usos indebidos de su servicio, desde la publicación de información privada hasta el comportamiento abusivo o la suplantación de la identidad.

### 3.3.5. Tipos de mensajes



Gráfico 4. Tipos de mensajes recibidos. Elaboración propia.

Entre los entrevistados nos hemos encontrado con que todos han recibido mensajes ofensivos e insultantes.

*“Tipo... moro de mierda, ya sabes... eran racistas y xenófobos y sobre todo, tenían que ver con mi religión y aspecto físico” E1*

*“Eran racistas, en su mayoría han sido siempre atacándome por mi color de piel, por mi supuesto origen, diciéndome que no soy español, cuando he nacido en Huesca. Y si no que vine en patera, que tal y cual, pero bueno, el racismo en todas sus formas ya sea por origen, color de piel, la mayoría de insultos vienen por ahí. Cualquier cosa que diga es por el color de piel, da igual lo que diga; aunque diga buenos días, la respuesta es por eso.” E8*

*“Recibía mensajes homófobos, sobre todo, o personas que se metían con “mi supuesta sexualidad” aun sin conocerme o saber si efectivamente yo había expresado mis preferencias sexuales. Los mensajes iban desde “maricón de mierda, nenaza, puto maricón” hasta amenazas de muerte o vejaciones del tipo “te voy a reventar la cabeza puto maricón” E7*

Ante estos mensajes nos encontramos con una discriminación al diferente, ya sea por sus creencias como E1, su color de piel (E8), o su identidad sexual (E7). Aunque es obvio que todos somos diferentes unos de otros, también somos más semejantes de lo que creemos, pero, cuando en una persona o grupo aparece otra persona con alguna característica más distintiva y saliente, el individuo o grupo muchas veces no lo acepta y lo rechaza violentamente.

Al preguntarle a nuestros sujetos las palabras que más daño les hicieron hay respuestas dispares, en las que no piensan en palabras concretas, sino en la situación en general.

*“La verdad es que no creo que haya unas palabras que me hagan más o menos daño, porque las propias palabras dependen mucho del contexto, por ejemplo, la palabra negro no me molesta, de hecho, a mí me parece una palabra que hay que reivindicar y que es motivo de orgullo, ya está, soy negro y es un rasgo más. Pero depende del contexto y cómo se use; si me dicen NEGRO no se hace de forma descriptiva, sino de forma despectiva. Y eso... a mí no hay ninguna palabra que me haga especialmente daño, pero lo que sí que hace daño es esa idea de que la gente negra no podemos expresar nuestras opiniones sin ser apeladas a nuestro color de piel y origen. Igual que las mujeres cuando lanzan mensajes feministas, no se les contrataca a sus ideas sino a su condición de ser mujer, y eso es lo preocupante” E8*

También hay entrevistados que quedaron marcados por amenazas y comentarios hacia su familia.

*“¿Cómo te va a querer tu familia?” E6*

*“Insultos hacia mi familia y mi persona, eran comentarios racistas” E9*

### 3.3.6. Afrontamiento y solución

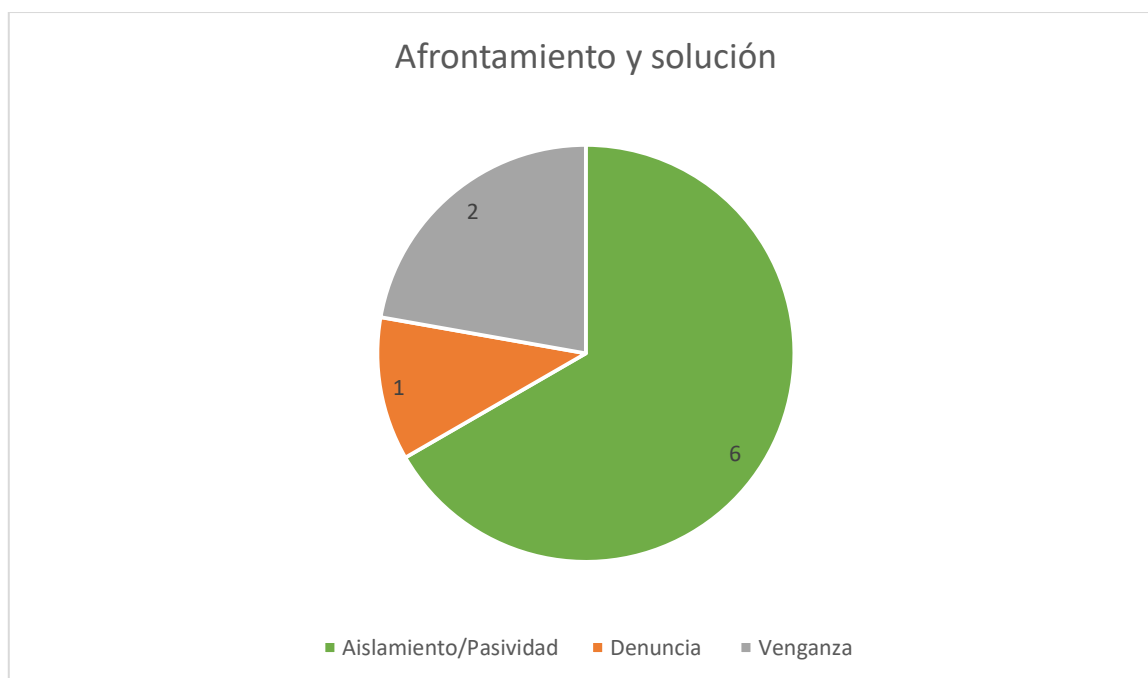


Gráfico 5. Afrontamiento y solución. Elaboración propia.

En este gráfico se observa cómo la mayoría de los entrevistados optaron por aislarse o pasar de los agresores cuando recibían el odio y acoso.

*“Pues... solo. Dejaba que publicaran lo que fuera y bueno, para no preocupar a nadie decidí tragármelo yo solo” E1*

*“Aislándome totalmente, no salía de mi habitación, solo jugaba a juegos de la play, eso me evadía de las redes y de todo lo que estaba pasando a mi alrededor” E3*

Dos de nuestros entrevistados cuentan que se enfrentaron al ciberodio con venganza. Ambos sujetos fueron víctimas por su identidad sexual.

*“Cuando los recibía en las redes sociales, los enfrentaba respondiendo de una manera muy agresiva, diría que el triple de lo que lo hacían ellos. Siempre he tenido como un “don” por conseguir saber todo lo que me propongo saber, y averiguar aquello que me interesa. Por lo cual intentaba encontrar información “sucia” o puntos débiles sobre esas personas (un divorcio, una muerte, una mala situación económica en casa, etc) y atacaba con eso, haciéndoles sentir peor de lo que me hacían sentir ellos a mí. Lo conseguía, pero hoy en día no me queda claro si era lo correcto...” E7*

*“Con venganza, pero siempre salía perdiendo” E6*

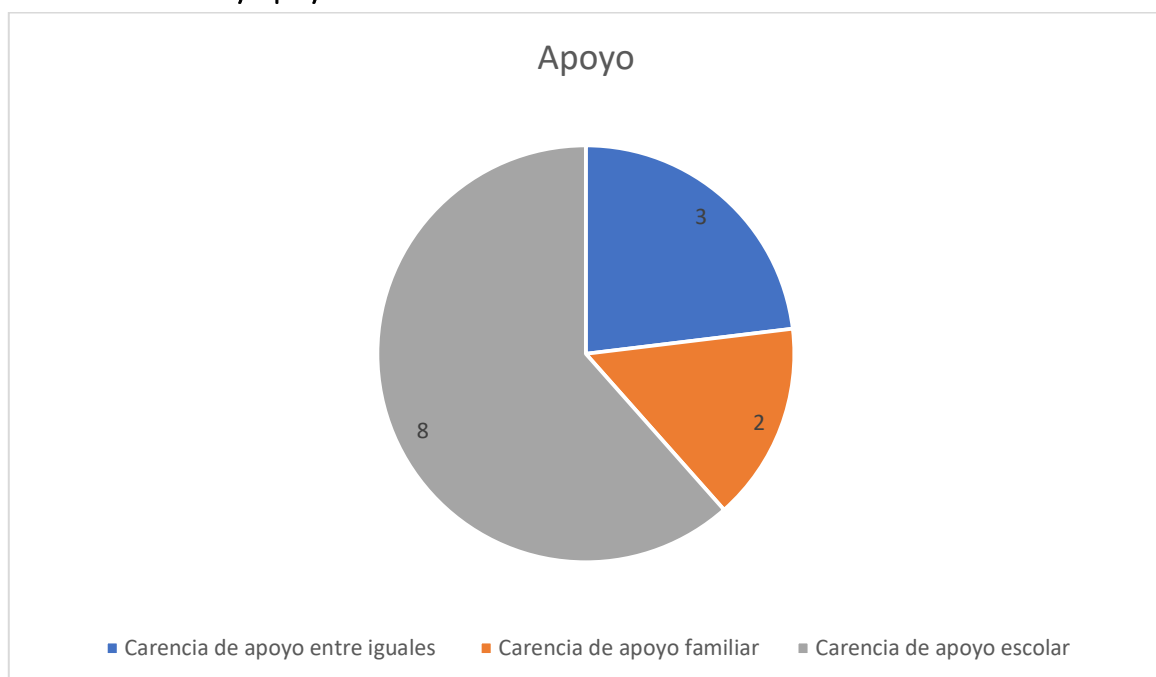
Por último, contamos con el único entrevistado que optó por denunciar debido a las constantes amenazas e insultos que recibía por Twitter, denuncia que tras años aún no ha sido resulta.

El sujeto nos cuenta todo el proceso de denuncia en el que la víctima tiene que recopilar toda la información posible, con pantallazos, guardando los perfiles de los agresores y denunciarlo en cualquier comisaría. Más adelante la policía investiga y lo pone en manos de la justicia, la cual dicta una sanción que puede ir desde una multa a una pena de cárcel, dependiendo de la situación, la gravedad de los mensajes, la edad del agresor etc.

Sin embargo, el denunciante sigue sin obtener respuesta de la justicia después de dos años.

*“La justicia en general es muy lenta, pero en temas de Internet más porque no están preparados” E8*

### 3.3.7. Sufrimiento y apoyo



Gráfica 6. Apoyo. Elaboración propia.

En esta gráfica se muestra la gran falta de apoyo que han tenido nuestros entrevistados en la escuela, la cual debería ser un espacio en el que los niños se deberían de sentir protegidos, seguros y sin miedo. En cuanto a la familia, dos sujetos afirman no haber tenido ningún tipo de apoyo. Esta carencia se puede relacionar con el escaso conocimiento y manejo de Internet que pueden tener los padres de los jóvenes. Los jóvenes no perciben el apoyo por parte de sus padres cuando consideran que estos no son habilidosos con la tecnología y por ese motivo en realidad no los podrán ayudar.

Los jóvenes con una escasa red social de apoyo que, por un lado, los convierten en víctimas propiciatorias (nadie les ayudará) y, por otro, no les permite afrontar el acoso de forma exitosa, ya que, no pueden compartir lo que les pasa, no tienen personas que den la cara por ellos.

### 3.3.8. Conocimiento sobre alguna institución que abarcara este asunto

Durante la etapa en la que sufrieron ciberodio y ciberacoso, los entrevistados no sabían a dónde acudir o qué hacer para denunciar dicho acoso. Reconocen no haber tenido ninguna información previa acerca del tema, y desconocían cualquier institución que se dedicara a ello.

*“Ninguna. Sabía que si el acoso era muy grave podían recurrir a la policía, pero nada más.” E7*

## 3.4. El después: Impacto psicosocial y visión del futuro

Una vez analizados los hechos, vamos a mostrar las diferentes secuelas que ha llegado a originar el ciberodio en nuestros sujetos terminando con una serie de consejos que han querido ofrecer a otras víctimas de odio.

### 3.4.1. Problemas de salud

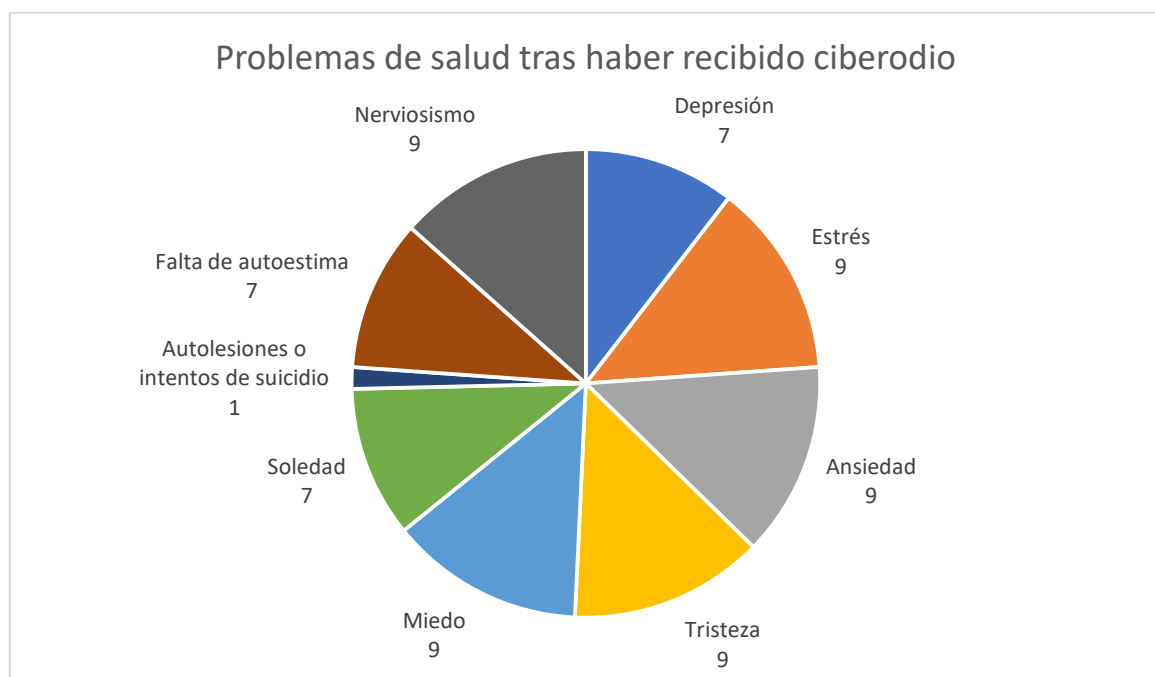


Gráfico 2. Problemas de salud tras haber recibido ciberacoso. Elaboración propia.

El siguiente gráfico muestra los problemas de salud que han sufrido los entrevistados durante y después de haber recibido ciberodio.



En el total de los casos, los sujetos afirman haber sentido nerviosismo, estrés, miedo y tristeza, provocando trastornos del sueño y dificultad para concentrarse, afectando su rendimiento escolar.

*“(...) Cuando estaba siendo víctima me costaba mucho dormir por las noches... sentía una presión en el pecho que no me dejaba ni respirar... tenía mucha ansiedad” E1*

Además, siete de los nueve entrevistados se han sentido solos, con una baja autoestima y a consecuencia han desarrollado síntomas depresivos, aislándose la mayor parte del día.

*“Me aislaba completamente los días que no tenía que ir a clase.” E1*

*“Me paso horas jugando a la play porque no me gusta enfrentarme a los problemas.” E6*

Esta depresión, en uno de los casos, ha conllevado prácticas de autolesión.

*“Caí en una gran depresión y no comía, hasta tal punto que me tuvieron que ingresar en el hospital. Pasé un año haciéndome análisis y pesándome semanalmente, estaba muy delgado, no me quería nada.” E5*

### 3.4.2. Problemas sociales

Todos los problemas de salud mencionados anteriormente han provocado un impacto negativo en el desarrollo emocional de los sujetos, que en la mayor parte de los casos ha tenido graves consecuencias a la hora de relacionarse con los demás.

En cinco de los nueve casos, se sienten inseguros y no están cómodos cuando conocen a una persona fuera su entorno familiar/social. De estos cinco sujetos, cuatro opinan que les es más difícil entablar relación con personas de su misma edad. Por lo que hemos podido observar, este miedo desmedido a relacionarse con su grupo de iguales tendría gran relación con el perfil de agresor que tuvieron cuando recibieron ciberacoso.

*“(...) Me pongo muy nervioso cuando me presentan a alguien nuevo debido al miedo a ser juzgado.” E7*

*“Me cuesta mucho ser yo la que inicie una conversación” E9*

### 3.4.3. Sentimientos hacia los agresores

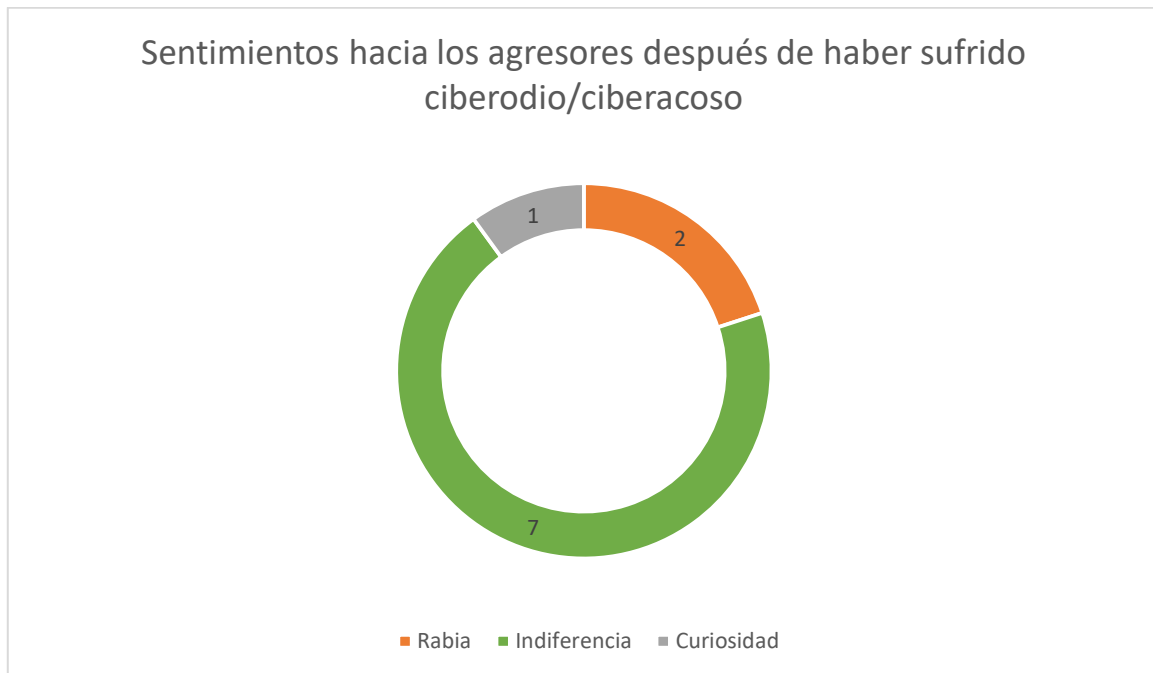


Gráfico 3. Sentimientos hacia los agresores. Elaboración propia.

Tal y como podemos observar en el gráfico, la mayoría de los sujetos sienten indiferencia, sólo dos experimentan rabia y en un caso el entrevistado siente curiosidad por la vida de sus agresores.

*“Pues a veces no te voy a negar que pienso en cómo estarán aquellas chicas... si les irá bien la vida... pero no pienso en ellas con maldad... simplemente es curiosidad...” E4*

Los sujetos que manifiestan rabia por sus agresores desean que éstos pasen por una situación similar y no esperan que haya cambiado su actitud hacia los demás.

*“(...) Rabia, en plan, por qué pusisteis eso, qué es lo que os llevó a hacerlo. Bueno, a mí me gustaría que a ellos les hubiera llegado ya la lección.” E8*

Los sujetos que manifiestan indiferencia aclaran que es una etapa de su vida en la no quieren volver a pensar.

*“No te voy a negar que les he deseado lo peor, pero llega un punto en el que no puedes convivir con tanto odio, y ese odio pasa a ser indiferencia total.” E3*

### 3.4.4. Introspección, una visión en la actualidad

Al realizar la pregunta “¿Cómo te describirías actualmente?”, hemos obtenido una variedad de respuestas que creemos necesario abordar.

En primer lugar, hay sujetos que admiten ser más desconfiados y tienen problemas de sociabilidad, con una baja autoestima que repercute en todas sus actividades cotidianas.

*“Soy más borde e irascible que antes debido a un mecanismo de autodefensa adquirido a lo largo de los años para no dejarme herir con facilidad.” E7*

En segundo lugar, hay sujetos que están más comprometidos con la causa del ciberodio y ciberacoso, y son muy activistas en las redes sociales, tratando de visibilizar el tema y exigiendo un cambio legislativo que ampare a las víctimas y castigue a los agresores.

*“Como una persona inquieta, bastante activista, bastante comprometido con algunas causas, con cierta exigencia, ¿no? En el sentido de la justicia.” E8*

En tercer lugar, algunos entrevistados se describen como personas más fuertes tras haber pasado este proceso, empáticas, solidarias, y capaces de enfrentarse a cualquier situación.

*“Me gusta mucho ayudar a la gente, me gusta que la gente esté feliz, miro mucho por los demás antes que por mí.” E6*

### 3.4.5. Mostrarse en las redes sociales de nuevo



Gráfico 4. Posesión de redes sociales. Elaboración propia.

Tal y como se aprecia en la gráfica, el 6 de los entrevistados siguen utilizando redes sociales en la actualidad, frente a 3 sujetos que decidieron dejarlas tras sufrir ciberodio.

*“La verdad es que yo desde entonces dejé las redes por completo. Creo que son beneficiosas, pero también devastadoras, porque hay una libertad en decir lo que piensas, al igual que en insultar, hacer daño y amenazar... es como un espacio en el que todo vale.” E3*

Una parte de los sujetos con redes sociales añade que sus cuentas están privadas y mantienen como amigos a su círculo más cercano.

*“En mis redes sociales solo tengo a mis amigos y conocidos. Mis cuentas están privatizadas así que nadie puede enviarme mensajes que no quiera ver.” E2*

Sin embargo, dos de los sujetos con redes sociales siguen con la misma cuenta que tenían en el momento en que fueron víctimas, no tienen sus cuentas privatizadas y todavía reciben mensajes incitadores al odio. Su manera de enfrentarse a estos mensajes es la respuesta en su página web.

*“Yo nunca me las quité... de hecho sigo teniendo el mismo correo electrónico y me abrí el Instagram y Facebook... y todo bien...” E1*

*“Me lo siguen haciendo, pero yo soy muy activo en redes y me da igual. Si me comentan algo en alguna foto, yo voy a su perfil y le comento el doble.” E6*

### 3.5. Consejos

Hemos creído conveniente crear un apartado acerca de los consejos que los entrevistados darían a otras víctimas de ciberodio (pregunta de la entrevista), puesto que representa una valiosa fuente de información para nuestra futura profesión y nos hace entender realmente cómo se vive en primera persona un proceso así.

Entre los testimonios destacamos:

- Actuar: Los participantes refieren pedir ayuda, no responder a las provocaciones, mantenerse firme y con calma, guardar las pruebas que demuestran el ciberodio recibido en caso de denuncia y evitar las redes sociales durante un tiempo.

*“Siempre pediría que, si ocurre algo así, que se visibilice. No tiene por qué ser siempre a través de una denuncia, que parece que es la única solución. Puede ser de distintas formas; con un mensaje en las redes, con un post en un blog, con una foto en Instagram... y estar acompañado de la gente que te quiere.” E8*

*“Que denuncien, que respondan y que no se queden quietos.” E6*

- ASUNCIÓN DE RESPONSABILIDADES

*“Haz piña con las personas que veas que no tienen miedo en mostrar sus imperfecciones. Ríete de ti mismo y búrlate de ti mismo, antes de que otros lo hagan. Aprópiate de tus miedos y quiérellos... así les quitas el derecho a los demás de que se adueñen de ellos.” E7*

- NO ESCONDERSE

*“Les diría que se apoyaran en sus amigos, en sus compañeros, en sus primos... en quien sea. Que se lo cuenten a sus padres o al tutor, que los adultos tienen más poder.” E3*

- BUSCAR APOYOS, VISIBILIZAR

*“Que no le quiten otros su identidad. Que no se guie por los prejuicios de la gente, que siga haciendo lo que le gusta y que se enfrente a todas esas personas que le hacen daño. Que denuncien. Que hablen con sus familiares, con sus profesores, que VISIBILICEN lo que está ocurriendo, y sobre todo, que se refugien en sus seres queridos, que es lo más importante para salir de un proceso tan doloroso, y que no paguen con ellos el mal que les están haciendo.” E5*

A lo largo de la entrevista algunos de los sujetos nos han podido expresar sus emociones abiertamente demostrando que aunque los golpes duelen en el momento, algunas palabras dejan huellas imborrables y dolorosas en la memoria.

Todo tipo de odio y acoso puede desencadenar un trastorno de personalidad convirtiendo a los niños, niñas y adolescentes en adultos antisociales, con los consecuentes problemas de que les acarrearán en el trabajo, en la familia o en sus relaciones personales por el resto de su vida.

## 4. Conclusiones

Los resultados obtenidos nos demuestran que la metodología utilizada para el análisis ha sido la correcta, ya que hemos recabado los datos que nos interesaban en concordancia a los objetivos propuestos de la investigación, es necesario resaltar que por causas ajenas a la investigación no se ha podido recoger un gran número de datos que aporten alta relevancia a la investigación.

En relación con el objetivo principal podemos conocer el impacto psicosocial que generan los delitos de odio en jóvenes a través de las redes sociales. El nerviosismo, la ansiedad, el estrés, la tristeza y el miedo son los principales efectos que sufren las víctimas, provocando trastornos del sueño y dificultad para concentrarse, afectando a su rendimiento escolar. Éstos conllevan en ocasiones cuadros depresivos, sentimientos de soledad y, en el peor de los casos, autolesiones o intentos de suicidio.

A través de la investigación, podemos concluir que el ciberodio es una realidad que afecta especialmente a los adolescentes en la que se deben de tomar medidas de protección para paliar las relaciones basadas en el desequilibrio de poder. Los adolescentes atribuyen un papel fundamental a los adultos (padres, profesores) como referentes con poder de resolver conflictos; Sin embargo, cuando están siendo víctimas de ciberodio o ciberacoso no suelen contarlos.

Ser víctima de ciberodio cambia por completo la vida de los adolescentes, los cuales se encuentran en una fase de crecimiento personal y construcción de la identidad, y por tanto, creemos que es necesario un sistema que los proteja mediante protocolos y líneas de actuación que intervengan cuando exista esta problemática. Un sistema que en la actualidad no castiga a los agresores ni respalda a las víctimas.

Las entrevistas realizadas a los jóvenes que han sufrido ciberodio tienen relevancia, pero no es una muestra significativa debido al escaso número de participantes. Aun así, nos ha aproximado a conocer en primera persona el impacto psicosocial que han sufrido los sujetos.

Por último, cuando estábamos finalizando la investigación, nos dimos cuenta de lo interesante que hubiera sido preguntar a los profesionales de los centros educativos, a padres cuyos hijos han sido víctimas de ciberodio y a la población en general qué entienden por ciberodio o ciberacoso, y así, tener una idea general de la percepción y la sensibilización de las personas en este tema.

## 5. Propuesta de intervención desde trabajo social

En este apartado, trataremos de exponer algunas propuestas de prevención e intervención para futuros casos.

En primer lugar, se debería partir de la propia observación, de la cual podemos obtener información sobre el impacto psicosocial que le está generando a la víctima. Algunos de los indicadores a tener en cuenta son:

- Negación de asistir al instituto, bajo rendimiento académico.
- Aislamiento social, introversión.
- Baja autoestima, soledad, infelicidad, inseguridad.
- Trastornos del sueño: insomnio, pesadillas.
- Estrés, ansiedad, depresión, ideación del suicidio, autolesiones.

Cuando confirmamos que estamos ante un caso de ciberodio o ciberacoso, se debe actuar desde tres ámbitos:

### • **Ámbito escolar:**

- Desarrollo de un protocolo de actuación dentro de la escuela que reconozca y detecte casos de ciberacoso y búsqueda de soluciones junto con la participación de los jóvenes.
- Formación de los docentes, así como de los profesionales que intervienen con los adolescentes, en temas como delitos de odio, violencia... reflejando valores como la empatía, la igualdad y la solidaridad.
- Coordinación y participación de todos los agentes del ámbito escolar y otros ámbitos como Servicios Sociales, Organizaciones No Gubernamentales, ...
- Por último, proteger y ofrecerle seguridad y confianza a la víctima para evitar los efectos psicosociales en última instancia.

### • **Ámbito familiar:**

- Importancia de la comunicación: alentarle a hablar.
- Ofrecerle ayuda emocional, hacerle sentir seguro, valorado, querido.
- Evitar la culpabilización.
- No estimular la agresividad o la venganza contra el agresor.
- No pensar que es mejor no hacer nada para no agravar el problema.
- Demostrarle determinación para atajar el problema con actitud positiva.
- Buscar en el centro escolar personas de confianza con las que poder hablar y seguir a la víctima.
- Si el centro escolar no da una respuesta satisfactoria, acudir a la justicia.

### • **Trabajo Social:**

- Promover leyes de medidas integrales para combatir el ciberodio y ciberacoso, así como medidas de prevención, detección y protección basadas en el bienestar del menor.
- Impulsar un modelo educativo inclusivo, participativo que se base en el desarrollo de valores como la solidaridad, la justicia, la igualdad de oportunidades y la empatía.
- Fomentar campañas de concienciación y sensibilización dirigidas a la población en general.

- **El Estado:**

- Fácil acceso a formas eficientes de denuncia.
- Poner en marcha programas específicos para la protección de los jóvenes en el entorno escolar, garantizando que existen en los colegios mecanismos de denuncia accesibles para adolescentes de ciberacoso.
- Garantizar recursos efectivos, accesibles y gratuitos de servicios sociales y de salud mental para la recuperación de los jóvenes.
- Poner en marcha los programas reeducativos sancionadores, mecanismos de atención específica para los menores agresores, que aborden las causas específicas de su comportamiento y se ajusten a su interés superior.



## 6. Bibliografía

- Aftab, P. (2006). *Cyberbullying: Guía práctica para madres, padres y personal docente*. Bilbao: Fundación EDEXPantallas Amigas.
- Bazzaco, E., García Juanatey, A., Lejardi, J., Palacios, A., Tarragona, L., & Torrent, L. (2017). *Ciberrespect. Guía práctica de intervención en línea para ciberactivistas*. Barcelona: Ecos do Sur, IDHC, SOS Racisme Catalunya, United Explanations.
- Bunge, M. (2007). *La investigación científica*. México: Siglo XXI.
- Cabo Isasi, A., & García Juanatey, A. (2016). *El discurso del odio en las redes sociales: un estado de la cuestión*.
- Colás, P., González, T., & De Pablos, J. (2013). *Juventud y redes sociales: Motivaciones y sus preferentes/Young People and Social Networks: Motivations and Preferred Uses*. Sevilla: Comunicar.
- Colegio Oficial de Trabajadores Sociales. (Enero de 2015). El desafío de un trabajo social comprometido con los derechos de la infancia. *Trabajo Social Hoy*(74).
- Consejo de Europa: Corte Europea de Derechos Humanos. (2011). Tribunal Europeo de Derechos Humanos.
- Corbetta, P. (2007). *Métodos y técnicas de investigación social*. McGraw-Hill.
- Cowie, H. (2013). El impacto emocional y las consecuencias del ciberacoso. *Revista digital de la Asociación Convive*(3), 16 - 25.
- Crystal, D. (2002). *El lenguaje de Internet*. Madrid: Anormi S.L
- Escartín, M., Palomar, V., & Suárez, E. (2009). *Introducción al Trabajo Social II. Trabajo Social con individuos y familias*. Alicante: Aguaclara.
- Fiscalía General del Estado (2017). Memorias de la Fiscalía General del Estado. *Fiscal.es*
- Flores, J., & Tejerina, O. (2007). *Guía E-Legales para la gente legal de Internet*. Obtenido de <http://www.pantallasamigas.net/recursos-educativos-materiales-didacticos/e-legales-guia-para-la-gente-legal-de-internet/index.htm>
- Fundación ANAR; Fundación Mutua Madrileña. (2016). *I Estudio sobre cyberbullying según los afectados*. Madrid: Fundación ANAR; Fundación Mutua Madrileña.
- Fundación Pfizer. (2009). *La juventud y las redes sociales en Internet*. Informe de resultados de la encuesta. Recuperado el 14 de marzo de 2018, de [https://www.fundacionpfizer.org/sites/default/files/pdf/educacion/informe\\_final\\_encuesta\\_juventud\\_y\\_redes\\_sociales.pdf](https://www.fundacionpfizer.org/sites/default/files/pdf/educacion/informe_final_encuesta_juventud_y_redes_sociales.pdf)
- Gómez, M. (2005). *Los usos jerárquicos y excluyentes de la violencia*. Bogotá: Siglo del Hombre Editores.
- Gonzalez, I. (28 de abril de 2017). *¿Cuánto tiempo de tu vida pasas en las redes sociales?* Obtenido de ilifebelt: <https://ilifebelt.com/cuanto-tiempo-vida-pasas-las-redes-sociales/2017/04/>
- Hate Crime Laws. (2009). *A practical guide*. (Poland, Editor) Obtenido de <http://www.osce.org/odihr/36426>
- Hine, C. (2000). *Etnografía virtual*. Estos Unidos: UOC.
- IAB Spain. (2017). *Estudio anual redes sociales*. Obtenido de [https://iabspain.es/wp-content/uploads/iab\\_estudioredessociales\\_2017\\_vreducida.pdf](https://iabspain.es/wp-content/uploads/iab_estudioredessociales_2017_vreducida.pdf)
- J.A, Luego Latorre y col. (2011). *Cyberbullying. Guía para centros educativos en casos de ciberacoso*. Madrid: Defensor del Menor de la Comunidad de Madrid.
- Kunin, J. (2008). Ciberculturas juveniles: los jóvenes, sus prácticas y sus representaciones en la era de Internet. *Revista Argentina de sociología*, 6(11), 297-300.

- Lantigua, I. F. (27 de abril de 2017). El nuevo perfil del acosador escolar: más joven y más agresivo. *El Mundo*.
- M.Grawitz. (1984). *Métodos y técnicas de las ciencias sociales*. México: Editia Mexicana .
- Martínez, M., & Sánchez, E. (2016). Construcción de la identidad y uso de redes sociales en adolescentes de 15 años. *PsicoEducativa: reflexiones y propuestas*, 2(4), 17-23.
- Ministerio de Interior; Gobierno de España. (2015). Actualidad Evangélica.
- Moretón Toquero, M.A. El "ciberodio", la nueva cara del mensaje de odio: entre la cibercriminalidad y la libertad de expresión. *Revista Jurídica de Castilla y León*. Número 27. Mayo 2012.
- Oficina para las Instituciones Democráticas y Derechos Humanos (ODHIR) de la Organización para la Seguridad y Cooperación en Europa (OSCE). (2009). *Legislación sobre delitos de odio*. España.
- Sánchez, F. L. (febrero de 2008). *Familias convencionales: Algunos criterios para educación infantil*. Obtenido de file:///C:/Users/Nekane%20Rosa/Desktop/1558-4566-1-SM.pdf
- Serna, C. d. (2017). *Delitos de odio en el Código Penal*. Madrid: Observatorio Madrileño contra la homofobia, transfobia y bifobia.
- Turkle, S. (1995). *La vida en pantalla: la identidad en la era de Internet*. Barcelona: Paidós.
- Vallet, B. (2016). *Crímenes de odio*. Alicante: Centro Criminal para el Estudio y Prevención de la Delincuencia.

## 7. ANEXOS

### ENTREVISTA SOBRE DELITOS DE ODIO Y SUS CONSECUENCIAS PSICOSOCIALES.

NOMBRE	CIBERACOSO RECIBIDO	GÉNERO	EDAD ACTUAL	EDAD EN LA QUE RECIBIÓ CIBERACOSO	UNIDAD FAMILIAR CUANDO RECIBIÓ CIBERACOSO

#### EL ANTES...

1. ¿De pequeño/a, qué soñabas con ser de mayor?
2. ¿Cómo fue tu infancia? ¿Y tu adolescencia?

#### DURANTE...

1. ¿Qué edad tenías cuando recibiste ciberodio? ¿Cuándo empezó todo?
2. ¿Eras consciente de que estabas siendo víctima de ciberodio? Si no es así ¿Cuándo te diste cuenta?
3. ¿A través de que medio recibiste ciberodio? (ordenador, teléfono móvil, etc)
4. ¿Qué tipo de mensajes recibías? ¿Podríamos acceder a esos mensajes?
5. ¿Cuáles fueron las palabras que más daño te hicieron?
6. ¿Qué sentías al leer esos mensajes?
7. ¿Cómo te enfrentaste cuando lo recibías?
8. ¿Cómo lo solucionaste?
9. ¿Cambiaron algunas decisiones sobre tu futuro a partir de esos mensajes?
10. ¿Qué fue lo peor de haber pasado por esto?
11. ¿Recibiste apoyo por algún miembro de tu familia/amigos?
12. ¿Conocías alguna institución que abordara este tema? Si es que si ¿Cuál? ¿Y cómo te ayudo?

#### DESPUÉS

1. ¿Esto ha causado que tú hayas tenido algún problema psicológico, de autoestima...?
2. ¿Repercutió en tu forma de relacionarte con los demás?
3. ¿Actualmente, como te describirías?
4. ¿Qué te gustaría ser en el futuro?
5. ¿Cómo te ves en 10 años?
6. ¿Cómo es mostrarse en las redes sociales tras haber sufrido ciberodio o ciberacoso?
7. ¿Qué sentimientos tienes actualmente hacia las personas que te escribieron esos mensajes?
8. ¿Qué consejo le darías a otras víctimas de ciberodio o ciberacoso?