
“Capacitación en materia de **seguridad TIC** para padres,
madres, tutores y educadores de menores de edad”

[Red.es]

MONOGRÁFICO

NETIQUETA: COMPORTAMIENTO EN LÍNEA

MONOGRÁFICO: NETIQUETA: COMPORTAMIENTO EN LÍNEA

1. Objetivo del monográfico.....	4
2. Conceptualización y descripción	4
3. Datos de situación y diagnóstico	16
4. Estrategias, pautas y recomendaciones para promover la netiqueta. 18	
5. Mecanismos de respuesta y soporte ante un incidente.....	28
6. Marco legislativo aplicable a nivel nacional y europeo	31
7. Organismos, entidades y foros de referencia	33
8. Más información	33
9. Bibliografía	34

La presente publicación pertenece a Red.es y está bajo una licencia Reconocimiento-No comercial 4.0 España de Creative Commons, y por ello está permitido copiar, distribuir y comunicar públicamente esta obra bajo las condiciones siguientes:

- *Reconocimiento: El contenido de este informe se puede reproducir total o parcialmente por terceros, citando su procedencia y haciendo referencia expresa tanto a Red.es como a su sitio web: www.red.es. Dicho reconocimiento no podrá en ningún caso sugerir que Red.es presta apoyo a dicho tercero o apoya el uso que hace de su obra.*
- *Uso No Comercial: El material original y los trabajos derivados pueden ser distribuidos, copiados y exhibidos mientras su uso no tenga fines comerciales.*

Al reutilizar o distribuir la obra, tiene que dejar bien claro los términos de la licencia de esta obra. Alguna de estas condiciones puede no aplicarse si se obtiene el permiso de Red.es como titular de los derechos de autor. Nada en esta licencia menoscaba o restringe los derechos morales de Red.es.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/deed.es>

1. Objetivo del monográfico

«Sensibilizar sobre las principales normas de comportamiento en la red, cuya finalidad es respetar a los demás y transmitir la importancia de conductas ciberresponsables por parte de los menores; incidiendo en los procesos de comunicación online».

2. Conceptualización y descripción

¿Qué es la Netiqueta?¹

Netiqueta es el código social de Internet basado en un principio fundamental, la *Regla de Oro de la Humanidad*:

“Nunca obres con los demás lo que no quieras que obren contigo.” Confucio.

Este término surge para establecer unas normas de buenas maneras a tener en cuenta en el uso de Internet. Estas normas se pueden comparar con las reglas de etiqueta del mundo real. Si se hace una comparación con los protocolos que se utilizan en la vida real la netiqueta establecería el protocolo al establecer “contacto” electrónico.

Historia del término Netiqueta

Si bien en el comienzo las redes estaban limitadas a uso militar, investigaciones científicas y universidades, con el tiempo se diseñaron sistemas para la discusión de temas. De este modo gente de diferentes lugares podían entrar en sitios de discusión y compartir información sobre diferentes temas.

Los problemas aparecieron cuando en estos “lugares de encuentro en red” se empezaron a dar desencuentros entre los participantes que entorpecían las conversaciones, llegando incluso recibirse insultos y comentarios ofensivos. En uno de estos foros por primera vez apareció la palabra netiqueta.

¹ Chiles, D. (2014). *Los principios de la Netiqueta*. Amazon: Amazon.

En los noventa, aparecieron los primeros Blogs, llamados entonces “web-log”. Esto significó el comienzo de la producción de información y la participación interactiva en Internet. Es en este momento cuando comienzan a publicarse y difundirse las reglas de la netiqueta. Si bien actualmente la página web NetworkEtiquette² es considerada como el referente en definir los estándares de la etiqueta de la red, existen numerosos libros y artículos en los que se habla de las reglas básicas de netiqueta.

Entre todas las publicaciones una destacable es el libro de Virginia Shea, *Netiquette* de 1.994. Su introducción nos da una clara idea del propósito del libro:

“Cuando entras en una nueva cultura, y el ciberespacio es una de ellas, te expones a cometer algunos errores. Puedes ofender sin proponértelo. O puedes malinterpretar lo que otros dicen y ofenderte cuando no era esa la intención. Para hacer las cosas todavía más difíciles, el ciberespacio hace muy fácil olvidar que se está interactuando con personas reales, no propiamente con caracteres ASCII [2] en una pantalla, sino con seres humanos.

El libro Netiqueta tiene un doble propósito: por un lado, minimizar los errores de los principiantes y, por otro lado ofrecer recursos a los veteranos, a los usuarios del ciberespacio, para que puedan ayudar a estos principiantes. Las personas prefieren hacer amigos a ganar enemigos. Conocer unas reglas básicas que pueden evitar errores que nos impedirán hacer amigos.”³

La Regla de Oro (The Golden Rule). La necesidad de netiqueta y su relación con las normas sociales y el contexto

La Regla de Oro, «**trata a los demás como quieres ser tratado**», es el principio de la sociedad tal y como la conocemos hoy. Se basa en el intercambio, la persona tiene una conducta que busca la reciprocidad.

La gran mayoría de las religiones hacen referencia a este intercambio recíproco que se establece entre las relaciones personales: el Cristianismo habla de esta regla en la

² www.networketiquette.net

³ Virginia Shea. (1.994). Introduction. En *Netiquette*(160). Albion.com: Albion Books.

Biblia, también el Confucionismo, el Hinduismo y el Budismo aunque entendido de una manera pasiva. Es por tanto una regla universal, que rige el comportamiento social tanto en la vida personal como en la laboral, no es un concepto nuevo creado a partir de las TIC, pero si se traslada al día a día de cualquier persona (niño, joven o adulto) por el protagonismo de las nuevas tecnologías en la vida diaria.

En la escuela y en casa los niños/as aprenden en mayor o menor medida una serie de reglas morales y éticas que aplicarán en su día a día, en la base de las cuales está la Regla de Oro.

“Para aplicar la Regla de Oro, tienes que imaginarte a ti mismo en el lugar de la persona que recibe el acto. Esto requiere que cada uno, dedique un instante en su ocupada vida, para ocupar de manera real y precisa el lugar de la otra persona.”⁴

Internet es comunicación. Intercambio de datos de un ordenador a otro, pero también es la herramienta de intercambio de datos e información entre personas en un contexto concreto, por lo que no está exento de los principios morales y éticos que rigen nuestra sociedad. Al igual que en la vida real se establecen una serie de normas sociales necesarias para que la convivencia sea posible, la netiqueta se instaure en Internet.

Por otra parte, las normas sociales o principios básicos que regulan la sociedad se establecen de forma general y es necesario adaptarlas a las particularidades de cada contexto. Del mismo modo en la red hay que saber situarse en el contexto en el que se está en cada momento, por lo que el comportamiento según el lugar concreto en el que uno se encuentra es diferente. Lo que puede ser correcto en un contexto social o virtual determinado en otro puede ser inapropiado. Esto obliga, como buenos internautas a ser conocedores de estas reglas de netiqueta y aplicarlas en función de la audiencia y del medio.

El problema que se encuentra en Internet es que no es fácil limitar la audiencia y la permanencia en el tiempo de los mensajes. Se puede publicar un *tweet* o mensaje en el tablón de Facebook, pensando que sólo llegará a nuestra lista de seguidores o amigos, sin ser conscientes de la difusión exponencial que podría tener esa

⁴ Putnam, MS. (2006). *Reflections on the Golden Rule*. 2006, de Global Ethics University Sitio web: <http://www.globalethicsuniversity.com/articles/thegoldenrule.htm>

información y por lo tanto, lo incontrolable que resulta establecer los destinatarios exactos (amigos, padres, profesores...) y el tiempo que el mensaje permanecerá en la red, ya que podría volver a la luz años después.

Por lo tanto, no se debe perder de vista la multiplicidad que genera la cadena de amigos en redes sociales. En muchos casos el emisor de la información no es consciente de la repercusión que puede tener la información publicada, aunque en redes sociales, como Facebook o Twitter tengamos una audiencia limitada, y por lo tanto los jóvenes así se comportan, no son conscientes de que ese público se convierte en ilimitado, de forma que la información, fotos, comentarios... se pueden multiplicar como la espuma a través de las cadenas de amigos. En el apartado 5 de este monográfico se profundizará en más detalle sobre las pautas a tener en cuenta en los diferentes contextos.

La necesidad que el ser humano tiene de empatizar con los demás junto con las creencias, la ética y el criterio moral, lleva a la sociedad a comportarse de manera más o menos correcta con las personas que le rodean. Este hecho, en la vida física, queda entendido e interiorizado en cada persona desde edades tempranas. Por el contrario, este criterio moral, esta ética, e incluso las creencias religiosas de cada uno, se separan del mundo digital; se les resta importancia o, directamente, se pasan por alto. En Internet el individuo se desvincula de esta moralidad porque siente que en el mundo digital, las consecuencias de sus actos no son inmediatas ni reales, al contrario de lo que ocurre en el mundo físico.

Principios de la netiqueta

Los principios de la netiqueta están descritos para que los usuarios de Internet se sientan cómodos relacionándose entre ellos. Hoy en día la ciudadanía digital la componen las personas con acceso a Internet, correo electrónico y cuentas en redes sociales. Esto requiere el conocimiento de los siguientes «**principios generales**» para poder relacionarse de manera apropiada (extraídos del libro de Virginia Shea, *The Core Rules of Netiquette*⁵, anteriormente citado):

⁵ Virginia Shea. (1.994). Introduction. Netiquette(160). Albion.com: Albion Books.

Recordar el lado humano

Al igual que se pide respeto, se debe respetar la privacidad de los demás en Internet. La información privada y datos personales de terceros deben ser manejados con precaución.

De igual modo, no se deben leer los mensajes privados de una persona al igual que no se puede entrar en su casa sin su permiso.

No sólo es falta de netiqueta, publicar información personal de terceros o leer mensajes privados puede constituir delito. Todos tenemos derecho a proteger nuestro honor, intimidad e imagen en la red.

Conocer dónde estás en el Ciberespacio

Cuando se entra en una web, foro, chat... la persona debe situarse. Es imprescindible saber dónde se encuentra uno, de qué se habla y quien habla. Las normas de comportamiento varían de un dominio a otro, en función de dónde se encuentre la persona en el entorno virtual, el mismo mensaje podría ser aceptable en un área (entorno familiar y social) e inapropiada en otra (entorno laboral).

En todos los casos es importante tener en cuenta los siguientes puntos:

- Se debe ser reservado a la hora de enviar mensajes, es decir, enviarlos por alguna razón. De este modo, se puede pedir a los demás que nos envíen mensajes por alguna razón concreta. Si se envían y reciben mensajes de manera correcta, con reserva, tolerancia y generosidad, todas las partes se benefician de una buena comunicación. De este modo se evitará perder el tiempo (tanto emisor como receptor) con mensajes no solicitados ni necesarios.
- Es importante enviar los mensajes en un horario apropiado, durante la noche el receptor está durmiendo por lo general. Se debe tener en cuenta que los mensajes profesionales tienen prioridad frente a los personales. Si se recuerda esto, se entiende que el tiempo de respuesta de los mensajes dependerá de la persona, del contenido y del tipo de mensaje. Una persona, cuando envía un mensaje, debe entender que aunque esté despierta trabajando o en un momento de ocio, no significa que el receptor del mensaje también lo esté.

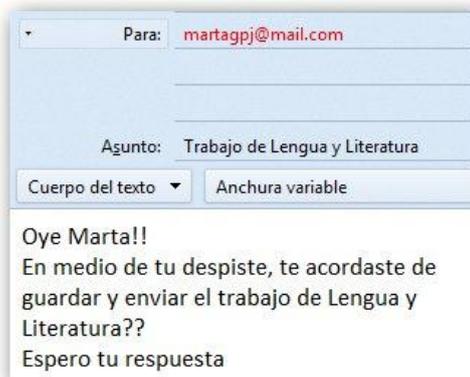
Cuidar la imagen

En la comunicación electrónica es muy posible que no se juzgue por el físico, el tono de voz o la ropa que se usa, principalmente porque hay contacto personal con las personas con las que intercambiamos mensajes escritos. Se debe, entonces cuidar la imagen de estos mensajes. No sólo se debe revisar la gramática y la ortografía, también el contenido de lo que se comunica a la otra persona debe ser atractivo y tener sentido.

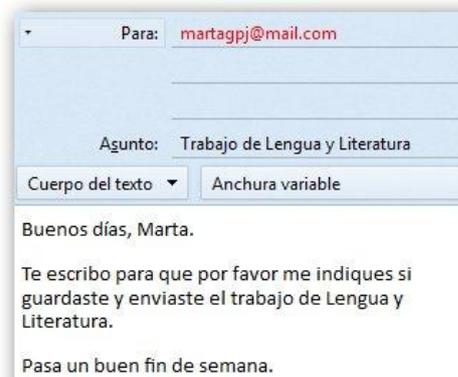
Algunos aspectos que se deben tener en cuenta para cuidar la imagen de nuestras comunicaciones online son las siguientes:

- No se debe mentir. La comunicación online debe basarse en la honestidad, evitar las declaraciones engañosas o confusas, independientemente del motivo o el objetivo que se persiga. La verdad debe estar por encima de cualquier intención.
- Se debe ser agradable y educado.

MAL



BIEN



- En realidad, de este modo se conseguirá ser tomado con seriedad. Actuar de manera diferente da lugar a problemas en la comunicación.

- Se debe revisar la ortografía y la gramática en los mensajes. Textos con errores ortográficos y gramaticales son difíciles de entender, causan muy mala impresión y son inapropiados en cualquier contexto.

MAL



BIEN



- Se debe evitar escribir todo en mayúsculas. Escribir un texto en mayúscula equivale a gritar y esto se considera una grosería no sólo en las telecomunicaciones, sino también en la vida.

MAL



BIEN

Esto no quiere decir que se deba comenzar una frase o un nombre propio con minúsculas; las normas gramaticales son las mismas en la realidad y en las telecomunicaciones.

Mostrar conocimiento

Internet es comunicación, es intercambio de información. Se nutre del conocimiento de los usuarios. Se realizan cuestiones y son contestadas por los expertos. Compartir los conocimientos que uno tiene sobre un tema determinado es positivo así como lo es cuando se pide información y se recibe respuesta.

Respetar la privacidad de otras personas

Cuanto se interactúa con los demás en Internet, ya sea a través de un foro de discusión, una clase online, un grupo de Facebook o por mensajería instantánea, se está expuesto a información privada y datos personales de terceros que deben ser manejados con precaución.

Al igual que se pide respeto, se debe respetar la privacidad de los demás. No se puede leer los mensajes privados de una persona al igual que no se puede entrar en su casa sin su permiso. No solo es falta de netiqueta, leer mensajes privados puede constituir delito. Para ampliar información se puede consultar el monográfico “Gestión de la privacidad e identidad digital”.

- **Derecho a la protección de la imagen en Internet.** Todo ciudadano tiene el derecho a impedir que una imagen suya sea reproducida o dada a conocer públicamente. Por tanto, nadie sin nuestro consentimiento puede publicar una fotografía nuestra en redes sociales a excepción del caso de personas que, por cuya relevancia pública, su imagen sea habitual en los medios de

comunicación, siempre que se trate de imágenes tomadas en lugares o momentos de la vida pública. Ante la publicación de una imagen o dato íntimo sin nuestro consentimiento (como datos personales, dirección, teléfono...) uno está en su derecho de solicitar su retirada a la persona o grupo de personas que lo han publicado. En caso de que la imagen o dato privado no sea retirado se recomienda acudir al gestor de la Red Social o página web y, en última instancia, a los Tribunales y, en este caso, reclamar indemnización por “el daño moral” ocasionado.

- **Protección del Derecho al Honor en Internet.** El Derecho al Honor en redes sociales, foros y similares protege en los casos en los que uno es víctima de injurias y calumnias en redes sociales, foros y similares. No puede considerarse que toda expresión crítica atente contra el Honor, pero muchas veces la línea divisoria entre la crítica, el insulto, la injuria o la calumnia no está muy clara. La libertad de expresión no puede en ningún caso entenderse como derecho para insultar.

No abusar de nuestro poder

Del mismo modo que en las situaciones reales, hay personas que en el entorno virtual tiene más “poder” que otros, bien por tener más experiencia y conocimiento en el manejo de herramientas informáticas o por el desarrollo de una determinada habilidad o materia. Por ejemplo, ser administrador de sistemas, foros, grupos, etc., es una ventaja que uno tiene en beneficio de todos, para comunicar, informar y resolver problemas o dudas, pero esa ventaja nunca significa que uno pueda abusar de su posición (por ejemplo, violando la privacidad de los que están a su cargo).

Ser flexible con los errores de los demás

No todas las personas que navegan en la red tienen la misma experiencia ni conocen las normas de netiqueta. Cualquier persona puede cometer errores, bien por despistes, por ser principiante, por no conocer las normas, etc. En algún momento todos hemos sido principiantes y debemos tener empatía hacia los nuevos internautas. Algunos ejemplos de estos errores son: preguntas inadecuadas, respuestas muy extensas o palabras mal escritas. Se debe ser flexible y empático antes de corregir a alguien, quizás no sea tan importante y si se hace, que sea de una manera educada, asertiva, con el objetivo de ayudarlo.

Mantener las discusiones sin sentido bajo control

- **¿Qué es un Troll en Internet?** Un *troll* en Internet es una persona agitadora e instigadora que encuentra placer creando una discordia general. El relativo anonimato de la red hace que las comunicaciones en Internet sean su lugar elegido para “jugar”. Los usuarios no son considerados como humanos por lo que no sienten remordimientos ni compasión por la persona o el grupo destino de sus insultos. Su mayor logro consiste en infligir el mayor sufrimiento en los demás. No es posible razonar con ellos para hacerles cambiar. Los *trolls* no siguen la etiqueta de la red.

“Los trolls ansían atención, y no les preocupa si ésta es positiva o negativa. Ven Internet como un espejo en el que pueden mirarse en un éxtasis narcisista”. Profesor Timothy Campbell.

Un *troll* que quiere atacar un foro o grupo, por lo general envía numerosos mensajes. Puede que estos no contengan nada negativo pero son tan numerosos que no dejan a los demás que se comuniquen. También utilizan la suplantación de identidad, haciéndose pasar por otra persona para manifestar sus quejas.

- **¿Qué es flamear o flaming en Internet?** Flamear (*flaming*) significa atacar a alguien en Internet mediante insultos, apodosos ofensivos, publicar mensajes deliberadamente hostiles e insultantes sin ningún propósito constructivo en un contexto social, como un foro o una lista de correo electrónico. En resumen, mostrar una total intolerancia hacia el otro. Estos mensajes se denominan *flame* y la persona que los envía se conoce como *flamer*. Es frecuente que se publiquen como respuesta a un cebo, un mensaje provocativo, pensado para generar esas respuestas insultantes.

La diferencia con el *troll* es que el *flamer* se dirige a una persona específica y como consecuencia de una discusión sobre un tema concreto.

Las principales causas de este comportamiento son, por un lado, la incorrecta interpretación de los mensajes escritos por la ausencia de escuchar la voz y/o ver los gestos de la otra persona, por otro lado, el relativo al anonimato hace que se utilicen expresiones y palabras “encendidas” que cara a cara difícilmente se utilizarían. Como tercera causa y, en el contexto de los chats de

videojuegos, se establece el estrés que la partida produce en la persona; se está jugando para ganar.

Hay usuarios a los que los *flameos* y los *trolls* no les afectan y asumen que este fenómeno es uno de los riesgos de Internet. Por el contrario, hay personas que se desaniman y abandonan grupos, foros o redes sociales por estas causas. Los adolescentes pertenecen en su mayoría a este último grupo sencillamente por su momento de desarrollo hasta la madurez, momento en el que todo adquiere una importancia vital, en el que necesitan reivindicarse, tener amigos y ser aprobados por los demás jóvenes de su entorno.

En definitiva los *flameos* y los *trolls* son una amenaza para la comunicación en Internet, sobre todo entre adolescentes.

Por último conviene resaltar que la netiqueta es un código social para las comunicaciones en red que no invalida la libertad de expresión. Esto tiene que estar claro pues cuando un *troll* ve que se le opone resistencia su queja es que tienen derecho a la libertad de expresión. Este derecho es universal pero hay que saber utilizarlo con respeto.

Respetar el tiempo y trabajo de los demás

La mayor parte de las personas llevan una vida ocupada y valoran en qué ocupan su tiempo, incluido el tiempo que pasan a la red, el tiempo para leer y para responder a través de las diferentes medios (mensajería instantánea, e-mail, redes sociales...). Este punto se debe tener en cuenta al compartir información con otros, procurando siempre que sea de su interés.

Por otro lado se debe valorar el tiempo y trabajo invertido en publicar contenidos. A continuación se explican aspectos a tener en cuenta cuando utilizamos publicaciones de otros.

- **Fuentes y autoría.** Uno de los errores más comunes en la comunicación en la red es usar contenidos de otras personas sin citar su autoría. Cuando se comparten imágenes, citas, artículos o videos, que no son propios se debe hacer referencia al autor o autores. Existen unas normas generales para, nombrar las referencias bibliográficas, que no se deben olvidar en la red.

Las citas textuales (texto de menos de cuarenta palabras) deben ir siempre entre comillas. Una vez finalizado el texto hay que escribir el nombre del autor y el contexto.

Cuando se utiliza contenidos de un libro, hay que hacer referencia al autor, año de publicación, título del libro, lugar de publicación y editorial. Cuando se utiliza un artículo de una revista hay que hacer referencia al autor, año de publicación, título del artículo, nombre de la revista y página o páginas donde se encuentra dicho artículo. Si el artículo procede de la web entonces, además, debemos añadir la dirección de la página o revista digital.

Es recomendable leer el Manual de estilo de la American Psychological Association, denominado APA, cuya dirección facilitamos al final del monográfico para la elaboración de Referencias Bibliográficas. Este manual nos permitirá elaborar las Referencias Bibliográficas en nuestros trabajos académicos y profesionales.

Relación entre netiqueta y *ciberbullying*

Si la red se convierte en un campo de batalla y nadie apuesta por los valores y normas sociales es normal que los menores reproduzcan estos comportamientos derivando en incidentes más o menos molestos en Internet entre amigos y compañeros o entre menores y adultos. Entre los incidentes más graves destaca el *ciberbullying*.

El *ciberbullying* es un tipo concreto de ciberacoso aplicado en un contexto en el que únicamente están implicados menores. Se puede definir de una manera sencilla y concisa como «el daño intencional y repetido infligido por parte de un menor o grupo de menores hacia otro menor mediante el uso de medios digitales».

La falta de netiqueta, al igual que la falta de normas sociales predispone al acoso escolar tradicional, puede dar lugar a conductas de ciberacoso entre los menores. Acciones como dar información de terceros sin su consentimiento, contar mentiras sobre alguien, mostrar fotos inapropiadas e hirientes de otra persona, constituyen falta de netiqueta y son situaciones propias del *ciberbullying*.

El menor que acosa ve esta falta de etiqueta en la red inofensiva, en primer lugar porque no ve la reacción del acosado, únicamente tiene una pantalla de ordenador o dispositivo móvil frente a él. En segundo lugar, como se ha comentado anteriormente,

porque no cree o no es consciente de que las consecuencias de sus actos en línea sean reales.

La etiqueta en la red es necesaria para reducir el riesgo de ser víctima de *ciberbullying*. Es necesario crear entornos agradables en los que se minimicen los comportamientos hostigadores, para ello se hace necesario que los jóvenes conozcan los mecanismos de interacción social y que estén al tanto de las consecuencias en caso de ejecutar comportamientos que no las cumplan. Explicar cómo debe ser nuestra relación con los demás en el ciberespacio y, sobretodo, hablar de que el mundo digital es tan real como el mundo físico, debe ser una tarea que se lleve a cabo de forma conjunta en el hogar y el centro educativo.

3. Datos de situación y diagnóstico

Situación de los menores en Europa⁶.

La organización EU Kids Online publicó en 2014 un estudio elaborado a partir de las entrevistas realizadas a menores de 9 a 16 años de toda Europa. En estas entrevistas hablaron tanto de sus experiencias positivas como de las negativas menores de diferentes países europeos, Bélgica, República Checa, Grecia, Italia, Malta, Portugal, Rumanía, España y Reino Unido.

De esta publicación se extraen las siguientes experiencias online problemáticas:

- La más común es el envío de contenido vulgar, violento o con connotación sexual.
- Mensajes de odio en grupos, por ejemplo mientras juegan online.
- Extraños que les envían solicitudes de amistad, haciéndose pasar por jóvenes y luego no tienen la edad que decían tener en un principio.
- Contenidos vulgares en anuncios.

⁶ Smahel, D. & Wright, M.. (2.014). *The meaning of online problematic situations for children*. 2015, de EUKidsOnline
Sitio web: <http://www.ehu.eus/es/web/eukidsonline/hasiera>

- Menores que comparten fotografías privadas y comprometidas de alguien sin su permiso.
- Contenido sexual encontrado por error.
- Compartir contraseñas con los demás sin pensar que conlleva un riesgo importante.
- Información falsa o de contenido racista o de odio.

Netiqueta y menores en España

Los menores, nativos digitales, se mueven en la red. Están rodeados de numerosas formas de comunicarse e intercambiar información. Desde edades tempranas comienzan a crear su imagen digital y a moverse en Internet. Entran en diversas redes sociales y la relación con las personas de su entorno ha cambiado en el modo en el que los adultos las vivían.

La mayoría de los menores se conectan para hablar con compañeros y amigos con los que interactúan también fuera de Internet, por lo que el número de contactos con personas desconocidas es bajo⁷. La mayoría de los adolescentes saben una serie de normas básicas y lógicas aprendidas en casa o en la escuela y que aplican en la red. Pero eso no es suficiente, hace falta que, al igual o en mayor medida que los adultos sean educados en la etiqueta de la Red, netiqueta.

Los principios de la netiqueta anteriormente citados no han sido enseñados a los adolescentes con lo cual el resultado es una inadecuada netiqueta en su comunicación online:

- No se muestran en ocasiones como son en realidad.
- A veces se comportan de manera grosera, insultante y agresiva con los demás.
- Violan la privacidad de los demás.
- No son prudentes.

⁷ Dra. Rapado, M. & Dr. Chiclana, C.. (2011). *los adolescentes y sus formas de comunicación: Redes Sociales*. 2015, de Fundación Alia2 Sitio web: <http://www.alia2.org/index.php/es/blog/17?view=blog>

- Buscan la provocación.

¿Se puede encontrar una razón a este comportamiento? En Internet se tiende a perder la empatía hacia los demás pues no vemos la reacción del otro. Virginia Shea nos decía que debemos recordar que el que está al otro lado es humano. Se resta pues importancia a la repercusión que en el otro puede tener su falta de etiqueta.

Es pues tarea de la comunidad educativa (padres, madres y docentes) transmitir estas normas básicas, conocer los riesgos que conlleva el uso incorrecto de la red y hacer las recomendaciones oportunas y necesarias para una navegación positiva, segura, satisfactoria.

4. Estrategias, pautas y recomendaciones para promover la netiqueta

Ordenadores, tabletas, *smartphone*... a través de todos ellos es posible comunicarnos en Internet. Se pueden visitar páginas para recopilar información, leer noticias, entrar en foros sobre temas concretos, jugar en línea, entrar en redes sociales, en chats de mensajería instantánea, enviar correos, ver videos de nuestros ídolos... las posibilidades son extraordinariamente grandes. Por ello, no se puede dejar de describir una serie de recomendaciones según el uso que le se está dando a la Red; según el lugar donde la persona se encuentre dentro del ciberespacio. Unos principios dentro de cada contexto para que la navegación sea satisfactoria.

E-mail

Una vez que se tiene cuenta de correo electrónico la persona se convierte en usuario de Internet. Ya tiene su identificación, su dirección desde la cual enviar y recibir. El Email da la entrada a la comunicación social de la red.

En la comunicación vía email se debe ajustar el estilo, no se está escribiendo una carta en el sentido tradicional. Por tanto, hay una serie de puntos a considerar a la hora de utilizar email.

- Cuando se envía un correo electrónico uno debe saber en qué lugar colocar a los destinatarios según convenga a la finalidad del mensaje. Así la "A ó Para" es para la dirección a la que va dirigido el mensaje y del que se espera

respuesta. “CC” es para las direcciones a las que se quiere hacer llegar el correo porque necesita ver el contenido pero puede o no responder o actuar sobre este. “CCO” se utiliza para enviar un mensaje a varias personas, de este modo se protege la privacidad de los destinatarios en envíos masivos.

- Existe un término para nombrar un estilo periodístico, la pirámide invertida que consiste en estructurar el contenido del mensaje según la importancia que la información tenga para el receptor. Es recomendable poner en primer lugar la información más importante.
- Se debe incluir la firma al final del email con tu nombre o cargo, dirección y teléfono, de este modo el receptor tiene otra manera de contactar contigo si lo necesita además de ser el sello de autenticidad de la cuenta de correo. Es fácil hacerlo, la mayoría de los programas tienen funciones para configurar esta firma. En el caso de adolescentes es bueno que se acostumbren a configurar su cuenta de correo al menos con su nombre de pila. Es importante que comiencen a firmar aquellos correos en los que envían trabajos de clase, esto les servirá para el futuro.
- No se da por hecho que un email es privado. Es bueno evitar enviar algo que uno no querría hacer público. Si se quiere que un mensaje continúe siendo privado se debe comunicar al receptor de dicho mensaje.
- Cuando se adjuntan archivos o videos hay que ser prudente con los envíos. Un archivo demasiado pesado puede resultar molesto al receptor.
- Se debe poner especial cuidado a la hora de utilizar demasiados colores ya que a muchos receptores les resulta molesto.
- Al recibir correos en los que hay varios destinatarios, se debe pensar antes de contestar. Si la respuesta es para el emisor no se pondrá en copia a todos los demás.

Redes sociales⁸

Aunque en redes sociales se deben repetir las mismas premisas de la netiqueta general, es necesario recordarlas y ampliarlas en este contexto concreto, pues los menores tienen a olvidar toda etiqueta en este entorno. Por su importancia y uso en jóvenes, a continuación se presentan recomendaciones específicas para redes sociales:

- Hay que pedir permiso antes de etiquetar fotografías en las que aparecen otras personas. Del mismo modo hay datos íntimos, privados de personas que no se deben hacer públicos sin preguntarse si a esa persona le importa. Hay que poner mucho cuidado en el derecho a la privacidad de las personas.
- Hay que dejar claro a los demás como quiere uno llevar y manejar su privacidad, así se evitarán situaciones incómodas y desagradables en redes sociales.
- Utilizar las etiquetas en positivo, pueden ayudar a crear un entorno agradable, nunca utilizando insultos, humillaciones y burlas.
- Medir bien las opiniones que se van a publicar. El Derecho al Honor de toda persona recogido en la Ley conlleva que un insulto o una injuria sea constitutivo de delito. No hay que confundir la libertad de expresión con otros comportamientos.
- Hay redes sociales que dan la oportunidad de denunciar una publicación que atente contra uno mismo pero no ha de usarse sin justificación.
- Preguntarse qué información de otras personas se expone y asegurarse de que no les importa. En ocasiones se publican aspectos de la vida con otras personas o de la vida de los demás sin tener en cuenta cómo les puede afectar que eso se sepa. Respetar la privacidad de los demás y pedir respeto por la de uno.

⁸ Jorge Flores. (2010). *Netiqueta joven para redes sociales*. 2015, de Pantallas Amigas Sitio web: <http://www.netiquetate.com/>

- Cuando se etiqueta a otras personas se debe hacer sin engaño, la etiqueta debe transmitir una información cierta y siempre asegurarse de que no les molesta que se haga. Cuando se etiqueta a alguien se aporta mucha información que además, en muchos casos, se propaga de forma inesperada e incómoda.
- Se debe recordar que escribir todo en mayúsculas puede interpretarse como un grito.
- Es muy recomendable utilizar los recursos que se ofrecen (dibujos, símbolos, emoticonos...) para evitar malentendidos y poder expresar sentimientos o estados de ánimo.
- Se debe pensar antes de reaccionar de una manera equivocada ante algo que ha molestado. Puede ser una acción no intencionada. Si es una provocación lo peor que se puede hacer es contestar a ella pues entonces esa persona seguirá porque eso le divierte y se está entrando en el juego.
- El respeto a la hora de corregir a alguien es imprescindible tanto si se hace en público como en privado.
- No todas las redes sociales (Tuenti, Facebook, Hi5, Bebo, Orkut, Fotolog...) son iguales; hay que examinarlas, investigarlas, conocerlas... en definitiva saber dónde estamos.

Dispositivos móviles

Este término se refiere a tabletas y a teléfonos *smartphone*. Las reglas básicas de netiqueta móvil prohíben su uso en el aula, la conducción y en la mesa. En las demás situaciones no existe problema en utilizarlo siempre que no se interrumpa a nadie. Utilizarlo en la calle no es recomendable pues se puede sufrir algún percance sobre todo si se está cruzando la calle.

Es interesante resumir la netiqueta móvil en los siguientes puntos⁹:

⁹ Abogacía española. (2013). *Netiqueta móvil: código de buenas maneras*. 2015, de RedAbogacía Sitio web: <http://www.abogacia.es/2013/04/22/netiqueta-movil-codigo-de-buenas-practicas/>

- Disfrutar del tiempo que pasas con otras personas. Internet no puede sustituir a los momentos reales que se pasan con los demás. Escribir mensajes o estar pendiente del teléfono en compañía de otras personas es un hábito extendido entre todos los usuarios que hace que no se preste atención a nuestros acompañantes.
- En la escuela, en medios de transporte y en lugares públicos silencia el móvil. Cuando se viaja en tren cada vez es más frecuente encontrar vagones en los que hablar con el teléfono está prohibido. De cualquier modo es educado buscar fuera del vagón un lugar para hablar.

En algunas escuelas está prohibido su utilización pero cada vez son más las provincias que creen que bien gestionado su uso dentro de las aulas, el teléfono móvil puede ser muy útil para según qué actividades.

- Utilizar tonos de llamada y de notificaciones discretos, que no resulten molestos a los demás. Ser discreto también cuando se habla con el teléfono. En público es recomendable acortar las conversaciones y mantener un tono de voz adecuado.
- Apagar el móvil en cines, comidas, clases, reuniones con amigos... En ese momento uno está disfrutando de una película o de una comida, trabajando o atendiendo una clase. Hay personas al alrededor que merecen atención así como uno merece la de los demás.
- No se debe poner el móvil encima de la mesa. Si se espera una llamada urgente uno puede avisar de esa situación a la familia y/o amigos, y si se debe atender una llamada sin remedio se atiende pero antes hay que excusarse con los comensales.
- Cuando se llama a alguien puede que en ese momento el otro no pueda contestar. Los teléfonos móviles sobre todo permiten visualizar la llamada entrante. Esa persona en cuanto pueda devolverá la llamada.
- Del mismo modo, cuando se escribe un mensaje en chat de mensajería instantánea hay que entender el receptor o receptores pueden estar ocupados; cruzando una calle, en el cine, en clase... o simplemente que no tengan el móvil a mano, por lo tanto contestarán más tarde. Se debe ser paciente.

Blogs

A continuación se detallan algunos aspectos a tener en cuenta a nivel de netiqueta en cada una de las secciones de un blog.

- **Autoría:** los blogs son una herramienta para establecer conversaciones. Se recomienda identificarse al publicar las entradas para generar una sensación de transparencia y cercanía que favorezca la participación de los lectores. No tiene por qué ser el nombre real, pero si es necesario que no sea como “Editor”, “Autor” o similares.
- **Escritura:** no escribir en mayúscula, respetar normas básicas de escritura (ortografía, gramática...), se debe ser conciso (valorando el tiempo de los lectores) de modo que un tema extenso lo podemos partir en varios post, se debe atender a una norma clásica de redacción “un párrafo, una idea”, no abusar del énfasis (resaltando demasiados aspectos en negrita o subrayado) y evitar la redundancia.
- **Enlaces:** muy frecuentes en la globosfera, ahorran tener que explicar un concepto a la vez que reconocer la autoría y el esfuerzo de a quién enlazamos.
- **Comentarios:** son la herramienta de comunicación entre el autor del blog y los lectores, por eso se deben cuidar especialmente. No se recomienda dejar comentarios sin contestar, el autor tiene legitimidad para determinar qué comentarios lo complementan y cuáles no, pudiendo eliminar los que considere oportuno. Al igual que las entradas del blog, los comentarios deben ir firmados por el autor. Nunca deberían ser más largos los comentarios que el post al que hacen referencia. Se deben mantener las normas básicas de ortografía, gramática, no escribir en mayúsculas, entre otras, del resto de comunicaciones en la red.
- **Imágenes:** se recomienda establecer un criterio respetuoso del uso de imágenes, manteniendo la misma línea en todos los post (mismo tamaño, posición...).
- **Vídeos:** aunque son una herramienta muy valiosa a nivel de comunicación, se debe tener en cuenta que harán más lenta la web.

- Gestión del canal RSS: se debe animar a los lectores a suscribirse al blog, por ejemplo, a través de comentarios en los post. Nunca debe utilizarse esta suscripción para saturar de mensajes e información a los lectores.

Ideas para reconocer un *troll* y no caer en su juego

En el Apartado 2 se ha hablado de los *trolls*, a continuación se desarrollarán pautas que nos permitan reconocerlos. Generalmente se puede decir que “ha entrado un *troll*” cuando ese internauta:

- Escribe un mensaje contundente y obvio para asegurarse de que recibe respuestas enfadadas.
- Escribe un mensaje fuera de tema. Ejemplo: el tema puede ser de fútbol y él hablará de política.
- Inserta una imagen grande para hacer ilegible el mensaje anterior.
- Escribe un mensaje sexista, racista, con contenido que manifieste fanatismo religioso....un mensaje “incendiario”.
- Escribe con fallos de manera deliberada. Ejemplo: “Es estupendo el papel de Will Smith en ‘Los Juegos del Hambre””.

Twitter es una Red Social muy utilizada por los jóvenes por lo que se debe prestar atención a estos comportamientos en algunos usuarios:

- No buscan diálogo: sólo provocación para llamar la atención. Suelen escribir mensajes al otro usuario para enfadarle y, lo que les da más placer, que los seguidores del usuario entren en su juego. Suelen dirigir sus ataques contra cuentas con muchos seguidores y pueden tener fijación por ciertos usuarios concretos, a los que llegan a acosar.
- Perfiles con pocos seguidores y muchos usuarios a los que siguen. Son principiantes en Twitter y buscarán perfiles concretos para lanzar sus ataques.
- Se sienten crecidos cuando alguien les entra en su juego, y lo manifiestan. Cuando un *troll* consigue que una de sus víctimas se enzarce con él, a menudo lo comenta en su perfil porque para él es un logro.

Se presentan algunas recomendaciones, claras y fácilmente comprensibles que se deben tener en cuenta cuando se sospecha que podríamos iniciar un contacto con un *troll*:

- Si se tiene dudas de si el interlocutor busca provocar, es interesante revisar su perfil, puede facilitar información.
- Si insulta no hay que contestar.
- Ignorarlo y, aunque se acceda a ver sus comentarios, nunca hay que seguirle.
- Bloquearlo para que no sea seguidor.
- Si es necesario, denunciarlo en la red social.

Una vez analizados los diferentes contextos en los que se debe tener presente la etiqueta en Internet y presentadas las recomendaciones para cada uno de ellos, se pueden establecer una serie de pautas a seguir para que Internet sea satisfactorio, desde el entorno familiar, el entorno escolar y directamente a los menores.

Es importante en primer lugar que los adultos conozcan la etiqueta de la red, netiqueta, para que se pueda educar a los menores en el uso correcto de Internet. Porque Internet es el presente, tan real y cotidiano como levantarse todas las mañanas para ir a trabajar o a la escuela. No se puede prohibir, es imposible, pero si educar en ese uso correcto y hacer las recomendaciones precisas dentro de cada contexto.

Estrategias, pautas y recomendaciones para prevenir el riesgo desde el entorno familiar

Es responsabilidad padres, madres y tutores hablar sobre netiqueta a los hijos. No hace falta ser un experto para fomentar la ciberconvivencia como prevención a posibles problemas. Minimizar los errores que puedan cometer los menores.

1. Los padres, madres y tutores deben ser un ejemplo para sus hijos/as. No sólo explicar cuál es el principio de la netiqueta, la Regla de Oro: “Trata a los demás como quieres ser tratado”, sino llevarla a cabo. Se debe hacer entender a los jóvenes que Internet es un intercambio de información, es comunicación entre

las personas, por tanto hay que seguir unas normas básicas de buen comportamiento y no desvincular la vida digital de la vida física.

2. Fomentar el respeto y la tolerancia hacia los demás. Este respeto incluye no distribuir información privada de otras personas sin su consentimiento. No etiquetar a nadie en redes sociales sin su consentimiento. No dar información de otra persona sin su permiso. Hablar sobre el derecho a la protección de imagen y el derecho al Honor.

Una persona respetuosa con los demás no utilizará mensajes de provocación, molestos, burlas y ni atentará contra el honor del otro.

3. De forma discreta, se debe hacer desde el entorno familiar un seguimiento de la actividad en línea del menor.
4. Los padres, madres y tutores deben estar atentos a cualquier comportamiento inadecuado en línea y trasladar al menor la forma correcta de proceder.
5. Cuando se realiza una recomendación no debe hacerse en forma de reproche o castigo.
6. Al igual que para el resto de conductas que queremos fomentar en el menor, es importante el componente motivacional. Será necesario mostrar al joven las ventajas de la netiqueta haciendo que el mismo esté motivado para llevar a cabo un adecuado comportamiento en línea, por los beneficios que aporta su uso y no por la imposición u obligación por parte de un adulto con castigos o reprimendas.
7. Haciendo uso del aprendizaje vicario, ya que en los jóvenes es muy frecuente que aprendan al ver lo que ocurre en los demás, siendo observadores. Se pueden mostrar al menor ejemplos de un uso inadecuado de la netiqueta para enseñar lo que no se debe hacer en la red.
8. Se debe ser acertado en el modo y forma de realizar recomendaciones al menor, evitando que perciba que desde la familia se quiere controlar su conducta, no olvidemos la etapa del desarrollo en la que se encuentran, cualquier prohibición puede tener el efecto contrario.

9. Incentivar la autoestima y explicar que en Internet hay que ser uno mismo, la misma persona que en la realidad y ganarse así la confianza de los demás. No se debe mentir en Internet del mismo modo que moral y éticamente no hay que mentir en el mundo físico.

Estrategias, pautas y recomendaciones para prevenir el riesgo desde el entorno escolar

Del mismo modo desde el entorno educativo es importante que se fomente la netiqueta y algunas recomendaciones pueden ser:

1. Se incorporarán pautas sobre netiquetas en asignaturas como: informática (seguridad, contraseñas...), lengua (uso de mayúsculas, ortografía..., ética (Regla de Oro, respeto, privacidad...), así como en tutorías tanto individuales como grupales (autoestima, honor...) y el proyecto TIC del centro.
2. Fomentar el respeto y la tolerancia en los demás, haciendo referencia a la importancia de tener en cuenta estos valores también en la red. Este respeto incluye no distribuir información privada de otras personas sin su consentimiento. No etiquetar a nadie en redes sociales sin su consentimiento. No dar información de otra persona sin su permiso. Hablar sobre el derecho a la protección de imagen y el derecho al Honor.
3. Trabajar desde el aula el sentido del honor y la privacidad. El aula es un entorno inmejorable para hablar sobre este punto, proponer diferentes situaciones y debatir ya que los adolescentes tienen un sentido del honor y la privacidad que difiere del de los adultos.
4. Incentivar la autoestima y explicar que en Internet hay que ser uno mismo, la misma persona que en la realidad y ganarse así la confianza de los demás. No se debe mentir en Internet del mismo modo que moral y éticamente no hay que mentir en el mundo físico.
5. Establecer normas (que deben redactar el propio alumnado para una mayor implicación) en las que se incluyan netiquetas: como por ejemplo no tener móvil en clase.

6. No es recomendable que un profesor tenga a sus alumnos en su lista de amistades si no es por un trabajo académico puntual.

También señalar que los centros educativos tienen la posibilidad de participar en el **Plan Director para la Convivencia y Mejora de la Seguridad en los Centros Educativos y sus Entornos**¹⁰, que pretende potenciar actuaciones preventivas en relación con los riesgos a los que se ven sometidos los menores y los jóvenes, en temas tan importantes como el uso de Internet y las nuevas tecnologías, entre otros. En el marco de este Plan los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad realizan charlas, visitas y actividades en centros escolares, dirigidas tanto al alumnado como al resto de la comunidad educativa (directivos, personal docente y Asociaciones de Madres y Padres de Alumnos). Como medidas adicionales, se contemplan acciones de sensibilización y formación dirigidas a concienciar sobre el “uso responsable de las nuevas tecnologías y los riesgos que las mismas pueden implicar, promoviendo, a su vez, la comunicación a su entorno familiar, educativo o a las Fuerzas de Seguridad de los hechos de los que pueden ser víctimas o testigos”

5. Mecanismos de respuesta y soporte ante un incidente

En algunos casos, tal y como se ha visto en el apartado de descripción de este monográfico, la falta de netiqueta puede derivar en incidentes realmente graves. Pero en la mayoría de los casos la falta de netiqueta no tiene por qué tener esas consecuencias. A continuación se presenta el protocolo que pueden seguir desde los dos entornos principales en los que se desenvuelve el menor.

Protocolo de respuesta en caso de incidente de falta de netiqueta para padres, madres y tutores

Como protocolo para padres, madres y tutores se establecen varios pasos:

¹⁰ Ministerio del Interior. Instrucción nº 7/2013 de la Secretaría de Seguridad, sobre el “Plan Director para la Convivencia y Mejora de la Seguridad en los Centros Educativos y sus Entornos”. Recuperado de: http://www.interior.gob.es/documents/642012/1568685/Instruccion_7_2013.pdf/cef1a61c-8fe4-458d-ae0d-ca1f3d336ace

1. Diagnosticar el incidente o problema. Es necesario conocer en qué consiste la falta de netiqueta por parte del menor. Como hemos visto en el monográfico, la ausencia de netiqueta se puede manifestar de diferentes formas, para actuar frente a un caso concreto es necesario que el padre, madre o tutor del menor implicado delimite cuál ha sido el acto llevado a cabo por el menor.
2. Hablar con el menor para saber si es consciente de la ausencia de netiqueta en su comportamiento. Es importante conocer si sabe que lo ha hecho mal o lo está haciendo sin conocimiento de las consecuencias.
3. En caso de que no sepa que su conducta ha sido inapropiada, será necesario explicarle la manera correcta de actuar. En este caso habrá que personalizar la información facilitada en función del comportamiento inadecuado en concreto.
4. Se debe hacer responsable al menor de sus actos, debe saber que cumplir la netiqueta en la red está en su mano. Se debe transmitir como padre, madre o tutor que debe de pensar el daño que hace antes de actuar en la red y pensar qué consecuencias tienen sus actos. Cuando el daño ya está hecho debe pedir disculpas si ha sido el causante de alguna situación incómoda o molesta. Y, por supuesto, evitar que vuelva a ocurrir.
5. Se debe buscar asesoramiento jurídico cuando el comportamiento del menor ha desembocado en una denuncia por daños morales o de imagen. Del mismo modo se debe buscar este asesoramiento cuando es el menor la víctima. Hay que dirigirse a los titulares del foro, página web o red social, para informarles de que lo que publican o no es lícito porque no cuenta con el consentimiento ni de sus tutores legales en primera instancia ni del propio menor.

Protocolo de respuesta en caso de incidente de falta de netiqueta para educadores

1. Diagnosticar el incidente o problema. Es necesario que desde el centro educativo se detecte en qué ha consistido la ausencia de netiqueta que ha cometido el joven, ya que puede ser muy variada en tipo y gravedad.
2. Hablar con el menor para establecer el grado de consciencia que el menor tiene sobre el daño causado. Es importante conocer si el joven es consciente

de la ausencia de netiqueta o no. Es posible que no sepa que ha actuado de forma incorrecta.

3. En caso de que no sepa por qué su conducta ha sido inapropiada, explicarle la manera correcta de actuar. En este caso habrá que personalizar la información facilitada en función del comportamiento inadecuado en concreto. Se aprovechará para ello las horas de tutoría individualizada, si es el/la tutor/a el que le transmita la información.
4. El/la tutor/a del alumno/a implicado en un acto de falta de netiqueta podrá comunicarlo al departamento de orientación y/o al/la alumno/a mediador, que podrán hablar directamente con él/ella.
5. Según la gravedad de la ausencia de netiqueta será conveniente comunicarlo a la familia, al equipo directivo del centro educativo o a la persona responsable de llevar a cabo en el centro protocolos frente a riesgos relacionados con las TIC. Sobre todo para llevar a cabo las mismas pautas desde el centro educativo y el entorno familiar.
6. El/la alumno/a debe conocer la responsabilidad de sus actos, debe saber que cumplir con la netiqueta en la red está en su mano y es su obligación cumplirla. Como educador se debe transmitir este papel activo que el alumnado tiene en el cumplimiento de netiquetas, tanto a través de sesiones de tutoría, como en asignaturas como Tecnología, Informática, Ética y horas de tutoría, tanto grupal como individual.
7. Cuando el daño ya está hecho debe pedir disculpas si ha sido el causante de alguna situación incómoda o molesta. Y, por supuesto, evitar que vuelva a ocurrir.

Protocolo de respuesta en caso de incidente para el menor implicado.

1. En casos en los que el menor sea víctima de daño moral o de imagen debe avisar al padre, madre o tutor legal para informar de la situación.
2. En el caso en el que el menor se vea involucrado en un incidente por su falta de netiqueta debe buscar ayuda y asesoramiento en la figura de un docente, padre, madre, tutor u otro familiar adulto cercano.

3. Cuando el daño ya está hecho debe pedir disculpas si ha sido el causante de alguna situación incómoda o molesta. Y, por supuesto, evitar que vuelva a ocurrir.
4. Ante la sospecha de que alguien es un *troll* se puede responder educadamente; puede que no lo sea y simplemente es alguien enfadado. Si por el contrario continúa con su comportamiento la mejor solución es no responder, cualquier otra reacción por nuestra parte como intentar razonar con él o insultarle, es su alimento para continuar. Enviar al administrador del sistema un mensaje sobre lo que está ocurriendo es siempre una buena idea. Esta persona le informará de que no es bien recibido en ese lugar, por lo que el *troll* ya no tiene derecho a permanecer en el sitio. En el caso de la suplantación de identidad, públicamente desmentiremos con un simple “ese no era yo” sin entrar en cómo te has sentido pues el *troll* quiere saber que causa dolor, de este modo se evita que se sienta satisfecho y a la vez se crea escepticismo en el resto de los contactos para que estén pendientes. Siempre que se encuentre un *troll* se publicará “alerta *troll*” para que él sepa que se le ha identificado y, al mismo tiempo, alerte a los demás.

Para resolver esta situación se debe hablar abiertamente y con respeto. Pedir un cambio de tono y que se ciña al tema de la discusión con argumentos y sin descalificaciones. Otra opción es ignorar los comentarios pero nunca se debe contestar directamente a los insultos y de igual manera, pues de este modo no se conseguirá parar. Si se le ignora, esta persona acaba perdiendo interés por la conversación.

6. Marco legislativo aplicable a nivel nacional y europeo

La falta de netiqueta como tal no constituye delito. Sin embargo, los daños morales y de imagen que vulneran el Derecho al Honor y la imagen en Internet están contemplados y el incidente puede ser llevado a los tribunales.

Protección de la imagen en la Red

El artículo 18.1 de la Constitución garantiza el Derecho al Honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen, concretándose su protección jurídica en el

artículo 7.5 de la Ley Orgánica 1/1.982, de 5 de mayo, sobre protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen, según el cual tendrán la consideración de intromisiones ilegítimas "La captación, reproducción o publicación por fotografía, film o cualquier otro procedimiento, de la imagen de una persona en lugares o momentos de su vida privada o fuera de ellos, salvo los casos previstos en el artículo 8.2."; ahora bien, "No se apreciará la existencia de intromisión ilegítima en el ámbito protegido cuando estuviere expresamente autorizada por Ley o cuando el titular del derecho hubiere otorgado al efecto su consentimiento expreso" (art. 2.2 de la citada Ley).

En el caso en el que la fotografía o el hecho lo haya publicado alguien que no se puede identificar, La Ley 34/2.002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico establece una responsabilidad de los prestadores de servicios de intermediación de la sociedad de información, en los que podemos incluir comentarios en los foros abiertos o redes sociales. Esta ley establece que los responsables de la web no son responsables siempre que no tengan conocimiento efectivo de que la actividad o la información es ilícita o lesiona bienes o derechos de un tercero susceptible de indemnización o, si es que lo tienen, actúen con diligencia para retirar los datos o inhabilitar el acceso a ellos.

Protección del Derecho al Honor en Internet

El artículo 7.7 de la anteriormente citada Ley Orgánica 1 / 1.982 define el derecho al honor desde el punto de vista de considerar que hay intromisión por la imputación de hechos o la manifestación de juicios de valor a través de acciones o expresiones que de cualquier modo lesionen la dignidad de otra persona, menoscabando su fama o atentando contra su propia estimación.

La indemnización que se puede solicitar varía en función de la gravedad de la lesión a la reputación y la proyección pública que se tenga. Además de indemnización por vía civil, el Código Penal castiga la injuria y la calumnia.

El artículo 208 la define como la acción o expresión que lesionan la dignidad de otra persona, menoscabando su fama o atentando contra su propia estimación.

El artículo 209 establece un agravante si se hace con publicidad, como es el caso de redes sociales.

Según el artículo 205, la calumnia es imputar un delito a sabiendas de la falsedad de la imputación.

Es importante resaltar que el código 510 del Código Penal está siendo revisado para reflejar como agravante la propagación de odio cuando los hechos se hayan llevado a cabo a través de un medio de comunicación social, en Internet, de manera que el daño se hiciera visible y accesible a un muy elevado número de personas.

7. Organismos, entidades y foros de referencia

ORGANISMO / DETALLE

Chaval.es (www.chaval.es)

Iniciativa del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, puesta en marcha por Red.es para responder a la necesidad de salvar la brecha digital entre padres, madres, tutores y educadores respecto al avance de los menores y jóvenes en el uso de las TIC. Ofrece recursos de sensibilización y formación sobre la netiqueta.

Pantallas Amigas (www.pantallasamigas.net)

Pantallas Amigas página que promueve el uso saludable de las tecnologías y el fomento de la ciudadanía digital responsable en la infancia y la adolescencia. En ella se pueden encontrar consejos y recomendaciones de netiqueta para los menores.

The Alberta's Teachers Association (www.teachers.ab.ca)

Organización de profesores que promueve la educación pública. En ella se puede encontrar pautas y recomendaciones para docentes.

European Schoolnet

Organización europea clave y referencia en la transformación de la enseñanza y el aprendizaje utilizando la integración de las Tics.

8. Más información

RECURSO / DETALLE

Fundación Alia2 (www.alia2.org)

Fundación dedicada a la protección del menor en Internet. En la página, padres, menores y docentes encontrarán ayuda y asesoramiento para un uso correcto y seguro de la Tecnología.

Words Wound (www.wordswound.org)

Página creada sobre el libro del mismo nombre escrito casi en su totalidad por adolescentes. Es un libro en el que se promueve la amabilidad y las buenas maneras en el mundo físico y en el digital especialmente. En él los menores encontrarán consejos sobre buenas maneras online.

RedAbogacía española (www.abogacia.es)

RedAbogacía es un portal de servicios telemáticos para los abogados y los colegios de abogados. En esta página padres y docentes pueden informarse sobre cuestiones legales en situaciones provocadas por la falta de netiqueta.

EUKidsOnline (www.ehu.eus)

Universidad del País Vasco. Trabajos de investigación para EUKidsOnline. En esta página padres y, sobretodo, docentes pueden informarse de la situación de los menores europeos. También pueden recoger una serie de actividades y formas de trabajo con los adolescentes para una navegación satisfactoria.

9. Bibliografía

Abogacía española. (2013). Netiqueta móvil: código de buenas maneras. 2015, de RedAbogacía Sitio web: <http://www.abogacia.es/2013/04/22/netiqueta-movil-codigo-de-buenas-practicas/>

Chiles, D. (2014). Los principios de la Netiqueta. Amazon: Amazon.

Dra. Rapado, M. & Dr.Chiclana, C. (2011). los adolescentes y sus formas de comunicación: Redes Sociales. 2015, de Fundación Alia2 Sitio web: <http://www.alia2.org/index.php/es/blog/17?view=blog>

Hinduja, S. (2014). Natural Day – Love Yourself Before You Can Love Others. 2015, de Cyberbullying Research Center Sitio web: <http://cyberbullying.us/natural-day-love-can-love-others/>

Jorge Flores. (2010). Netiqueta joven para redes sociales. 2015, de Pantallas Amigas Sitio web: <http://www.netiquetate.com/>

La Instrucción de la Fiscalía General del Estado 10/2005, de 6 de octubre, sobre el tratamiento del acoso escolar desde el sistema de justicia juvenil.

La Ley Orgánica 1/1.982 sobre protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen

Putnam, MS. (2006). Reflections on the Golden Rule. 2006, de Global Ethics University. Sitio web: <http://www.globlethicsuniversity.com/articles/thegoldenrule.htm>

S. Park et al. (2.014) Children and Youth Services Review 42 (2014) 74–81

Smahel, D. & Wright, M.. (2.014). The meaning of online problematic situations for children. 2015, de EUKidsOnline. Sitio web: <http://www.ehu.eus/es/web/eukidsonline/hasiera>

Virginia Shea. (1.994). Introduction. En Netiquette(160). Albion.com: Albion Books.