



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO**

---

---

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA CONDUCTA**

**ACOSO ESCOLAR CIBERNÉTICO: ESTUDIO CUALITATIVO  
EN LOS PLANTELES DE LA ESCUELA PREPARATORIA DE  
LA UAEMÉX**

## **TESIS**

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
**LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

PRESENTA:

**PATRICIA CHEMOR RUIZ**

NO. DE CUENTA

**8511734**

ASESOR

**DRA. TANIA MORALES REYNOSO**

**TOLUCA, MÉXICO, FEBRERO 2015**



*A mis padres y a mis hermanos;  
por el ejemplo de toda una vida.*

*A mi esposo y a mis hijos;  
por ser mi motor cada día.*

*Con profundo agradecimiento*

*A la Maestra María Estela Delgado Maya,*

*al Maestro David Aarón Miranda García,*

*a la Doctora Tania Morales Reynoso,*

*a la Maestra Cristina Silva Ortiz,*

*al Maestro Jesús Edgardo Pérez Vaca, y*

*a la Doctora Guadalupe Miranda Bernal.*



### 8.5 Voto Aprobatorio : Evaluación Profesional

Facultad de Ciencias de la Conducta  
Subdirección Académica  
Departamento de Evaluación Profesional



Versión Vigente No. 06

Fecha: 23/01/2015

## VOTO APROBATORIO

Toda vez que el trabajo de evaluación profesional, ha cumplido con los requisitos normativos y metodológicos, para continuar con los trámites correspondientes que sustentan la evaluación profesional, de acuerdo con los siguientes datos:

Nombre del pasante	PATRICIA CHEMOR RUIZ			
Licenciatura	PSICOLOGÍA	Nº de cuenta	8511734	Gen: 1988-1992
Opción	TESIS	Escuela de Procedencia	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA CONDUCTA	
Nombre del Trabajo para Evaluación Profesional	ACOSO ESCOLAR CIBERNETICO: ESTUDIO CUALITATIVO EN LOS PLANTELES DE LA ESCUELA PREPARATORIA DE LA UAEMEX			

	NOMBRE	FIRMA DE VOTO APROBATORIO	FECHA
ASESOR	DRA. TANIA MORALES REYNOSO		24/02/2015
COASESOR ASESOR EXTERNO <small>(Solo si aplica)</small>			

	NOMBRE	FIRMA Y FECHA DE RECEPCIÓN DE NOMBRAMIENTO	FIRMA Y FECHA DE ENTREGA DE OBSERVACIONES	FIRMA Y FECHA DEL VOTO APROBATORIO
REVISOR	MTRA. MARÍA ESTELA DELGADO MAYA	 25/02/2015	 26/02/2015	 26/02/2015
REVISOR	MTRO. DAVID AARON MIRANDA GARCÍA	 25/02/2015	 26/02/2015	 26/02/2015

Derivado de lo anterior, se le **AUTORIZA LA REPRODUCCIÓN DEL TRABAJO DE EVALUACIÓN PROFESIONAL** de acuerdo con las especificaciones del anexo 8.7 "Requisitos para la presentación del examen de evaluación profesional".

	NOMBRE	FIRMA	FECHA
ÁREA DE EVALUACIÓN PROFESIONAL	DRA. GUADALUPE MIRANDA BERNAL FACULTAD DE CIENCIAS DE LA CONDUCTA TITULACIÓN		26/ FEBRERO 2015



### CARTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

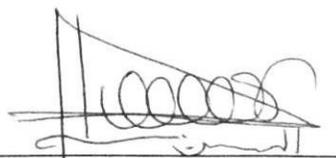
El que suscribe PATRICIA CHEMOR RUIZ Autor(es) del trabajo escrito de evaluación profesional en la opción de TESIS con el título ACOSO ESCOLAR CIBERNÉTICO: ESTUDIO CUALITATIVO EN LOS PLANTELES DE LA ESCUELA PREPARATORIA DE LA UAEMÉX por medio de la presente con fundamento en lo dispuesto en los artículos 5, 18, 24, 25, 27, 30, 32 y 148 de la Ley Federal de Derechos de Autor, así como los artículos 35 y 36 fracción II de la Ley de la Universidad Autónoma del Estado de México; manifiesto mi autoría y originalidad de la obra mencionada que se presentó en FACULTAD DE CIENCIAS DE LA CONDUCTA para ser evaluada con el fin de obtener el Título Profesional de LICENCIADA EN PSICOLOGÍA.

Así mismo expreso mi conformidad de ceder los derechos de reproducción, difusión y circulación de esta obra, en forma **NO EXCLUSIVA**, a la Universidad Autónoma del Estado de México; se podrá realizar a nivel nacional e internacional, de manera parcial o total a través de cualquier medio de información que sea susceptible para ello, en una o varias ocasiones, así como en cualquier soporte documental, todo ello siempre y cuando sus fines sean académicos, humanísticos, tecnológicos, históricos, artísticos, sociales, científicos u otra manifestación de la cultura.

Entendiendo que dicha cesión no genera obligación alguna para la Universidad Autónoma del Estado de México y que podrá o no ejercer los derechos cedidos.

Por lo que el autor da su consentimiento para la publicación de su trabajo escrito de evaluación profesional.

Se firma presente en la ciudad de TOLUCA, MÉXICO, a los 04 días del mes de MARZO de 2015.



PATRICIA CHEMOR RUIZ

## CONTENIDO

	Página
<b>RESUMEN</b>	<b>8</b>
<b>PRESENTACIÓN</b>	<b>9</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>10</b>
<b>CAPÍTULO 1. CONVIVENCIA, VIOLENCIA Y EL MUNDO VIRTUAL</b>	<b>14</b>
<b>1.1. Panorama general</b>	<b>14</b>
<b>1.2. Escuela, convivencia y violencia</b>	<b>19</b>
<b>CAPÍTULO 2. VIOLENCIA VIRTUAL Y ACOSO CIBERNÉTICO EN LA ADOLESCENCIA</b>	<b>26</b>
<b>2.1. Entre lo virtual y lo real: cibernsiedad y nuevos procesos de convivencia escolar</b>	<b>26</b>
2.1.1. Su naturaleza virtual	28
2.1.2. Invisibilidad del agresor	30
2.1.3. Sus múltiples manifestaciones	31
<b>2.2. Adolescentes, internet y cyberbullying</b>	<b>34</b>
2.2.1 Acoso escolar y acoso cibernético	36
2.2.2. Internet y convivencia: Un arma de doble filo	39
<b>2.3. Diferencias entre el ciberacoso y el acoso escolar</b>	<b>43</b>
2.3.1. Tiempo y espacio	44
2.3.2. Perfil de los ciberacosadores	46
2.3.4. Tipos de acoso cibernético	50
<b>CAPÍTULO 3. ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN PARA EL CIBERACOSO</b>	<b>55</b>
<b>3.1. La virtualidad: Nuevas formas, nuevas estrategias</b>	<b>55</b>
<b>3.2. Evaluar el acoso cibernético</b>	<b>57</b>
<b>3.3. Preparar al personal escolar (directivos, docentes y orientadores) en el tema del acoso cibernético</b>	<b>58</b>
<b>3.4. Elaborar normas institucionales para el castigo del ciberacoso</b>	<b>58</b>
<b>3.5. Dedicar un tiempo de clase al tema del acoso cibernético, cibercultura y ciberética</b>	<b>59</b>
<b>3.6. Realizar actividades académicas apoyadas en las TIC</b>	<b>60</b>

3.7. Hacer uso de la pericia de los estudiantes para desarrollar mecanismos de convivencia en red	61
3.8. Realizar guías sobre el ciberacoso y como intervenir específicas para los padres de familia	61
3.9. Estudios previos	63
<b>CAPÍTULO 4. MÉTODO</b>	<b>66</b>
4.1. Planteamiento del problema	66
4.2. Objetivos de la investigación	67
4.3. Tipo de estudio y participantes	67
4.4. Categorías de análisis y guión de entrevista	68
<b>CAPÍTULO 5. RESULTADOS</b>	<b>71</b>
5.1. Comprensión del fenómeno del acoso escolar cibernético	71
5.2. Reconocimiento y tipo de violencia	73
5.3. Reproducción	79
<b>CAPÍTULO 6. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS</b>	<b>81</b>
6.1. Conclusiones	81
6.2. Sugerencias	82
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>84</b>

## Lista de Tablas

Tabla 1. Conductas antisociales escolares	21
Tabla 2. Principales formas de violencia virtual	32
Tabla 3. Diferencias entre el acoso cibernético y el acoso tradicional	43
Tabla 4. Tipos de acosadores	47
Tabla 5. Participantes en el estudio mediante la técnica de la entrevista a profundidad por plantel de la escuela preparatoria de la UAEMéx	68
Tabla 6. Guión de la entrevista para la investigación	69
Tabla 7. Principales formas de violencia virtual	70
Tabla 8. Comprensión del fenómeno del acoso escolar en general	71
Tabla 9. Tipo de violencia sufrida por los estudiantes	75
Tabla 10. Forma de actuar de las víctimas de ciber	79

## **RESUMEN.**

Las actuales Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y su vertiginoso avance han impactado visible e invisiblemente todos los procesos sociales, culturales y económicos, así como el aspecto íntimo personal, llegando a ser, no solo inherente sino indispensable su manejo y aplicación como forma de desarrollo laboral, personal o cultural.

Esta forma en la que ha penetrado la tecnología, ha modificado la manera de interactuar de las personas al incorporarse cada día con una mayor fuerza, entre la población, generando una cultura de lo virtual, de ciberespacios y cibernautas y una forma de entender que no se puede librar de ella. Así, las nuevas generaciones se han tenido que incorporar total o parcialmente a esta cultura.

Uno de los resultados de las actuales TIC es el acoso escolar cibernético, es por ello que debemos intentar comprender lo que sucede con los participantes dentro del mismo, es decir, acosadores y acosados, actores directos de esta forma de violencia escolar.

Este trabajo de investigación se desarrolló con la intención de valorar la situación actual de las manifestaciones virtuales de violencia y sus consecuencias sociales, culturales, económicas, escolares o laborales, e involucrar a todos los actores (jóvenes, padres de familia, docentes, orientadores y directivos) en los procesos de ciberviolencia, a fin de generar estrategias adecuadas para su prevención.

Ser conscientes sobre la prevención de este tipo de actos en la red, y aprender a utilizar esas herramientas con responsabilidad.

## **PRESENTACIÓN.**

Los jóvenes principalmente, son un sector de la población sensiblemente influenciado por el uso y manejo de las TIC, son los primeros quienes no conocen otra forma de vivir la vida, la tecnología fue apropiándose de los estilos de vida y ellos quedaron inmersos interpretándola como natural por lo que dependen casi de manera absoluta de su acceso, empleo y aplicación en todos los aspectos, desde los laborales o académicos, hasta la vida cotidiana.

El acoso escolar cibernético se define como acoso entre iguales en el entorno TIC, e incluye actuaciones de chantaje, vejaciones e insultos de niños a otros niños.

Esta investigación se realizó con el objetivo principal de comprender lo que sucede con el acoso escolar cibernético desde la perspectiva de los que participan dentro del mismo, es decir, acosadores y acosados, actores directos de esta forma de violencia escolar.

Se llevó a cabo a través de la interpretación y síntesis de experiencias que representen los significados de esta problemática de violencia escolar que tiene múltiples aristas.

Con la finalidad de estudiar el impacto a nivel psicosocial de la violencia virtual en los jóvenes universitarios del estado de México, se diseñó y aplicó un instrumento con la intención de valorar la situación actual con relación a las manifestaciones virtuales de violencia y sus consecuencias sociales, culturales, económicas, escolares o laborales, además de identificar los tipos de violencia virtual entre los jóvenes, los efectos que sufren y su forma de reacción ante estos hechos.

Con esta investigación se aspira a dar cuenta del fenómeno de la violencia virtual considerando que, poco conocemos sobre su incidencia y los efectos que ésta pudiera tener en la psique de los estudiantes.

## INTRODUCCIÓN.

Los comportamientos violentos tienen que ver con conflictos y conductas inadecuadas que se manifiestan en un contexto social determinado. Tal es el caso de la escuela, donde múltiples factores y actores conviven diariamente durante varias horas al día, por lo que no es de extrañar que existan diferencias que se manifiestan a través de las relaciones entre profesores, directivos, escolares, trabajadores y padres de familia. A pesar de que el propósito de la educación en el medio escolar ha sido siempre, a grandes rasgos, propiciar en los sujetos escolarizados la interiorización personal de determinado conjunto de valores sociales, las sociedades son heterogéneas, los valores no son unívocos y sufren transformaciones (Mir, 1998:17).

Aunque ésta situación no es nueva. Diferentes estudios desde la filosofía, antropología, y psicología reconocen que la agresividad es un ingrediente innato en la conducta que coadyuva en la supervivencia de los más fuertes, de los más sanos, de los más aptos y de esta manera, contribuye a garantizar la supervivencia del grupo. (Cobo y Tello, 2008:15); es decir que la violencia es representada socialmente como normal y adaptativa frente a las exigencias del medio, por lo tanto se deben aprender sus normas y reglas de interacción e incorporarlas a sus sistemas, por lo que actúan de la misma manera que sus pares. (Salgado, 2009:147)

Por ello, durante los procesos de convivencia escolar es muy común que aparezcan conflictos que se exponen desde un marco explicativo en donde se comprende que en la aparición de este fenómeno existe una gran cantidad de factores que pueden incidir, los cuales se ubican tanto dentro como fuera de la escuela (Salgado, 2009: 139). En el caso de las instituciones educativas, éstos tienen que ver principalmente con problemas de disciplina, a veces graves, que impiden la generación de ambientes escolares sanos para nuestros estudiantes.

Ahora bien, el conflicto no significa necesariamente indisciplina ni mucho menos violencia, por lo que en ocasiones, se tienden a confundir los términos como si de sinónimos se

tratasen, pues las situaciones de violencia parten de situaciones conflictivas previas y desencadenan nuevos conflictos. (Hernández y Solano: 2007, 19). Es decir, éstos efectivamente pueden estar relacionados con conductas disruptivas y antisociales pero no forzosamente.

Además, en algunos casos se resuelven fácilmente, en otros, representan un peligro inminente, tanto en la salud mental como física; es decir, los conflictos escolares como resultado de los procesos de socialización dentro de las escuelas, no son fáciles de abordar.

Una primera división de los conflictos escolares es la que indica Gregorio Casamayor (2004) quien nos dice que éstos se dividen en los siguientes:

- a) **Conflictos entre alumnos y profesorado.** Se manifiestan principalmente a través de burlas o insultos, y en casos graves, agresiones al patrimonio personal o a la propia persona.
- b) **Conflictos entre los propios alumnos.** Pueden ser ocasionales, o llegar a la situación de acoso
- c) **Conflictos de rendimiento.** Tienen que ver con la incapacidad para aprobar las pruebas pedagógicas y se presentan fundamentalmente entre los estudiantes que tienen problemas de conducta, lo cual no implica su falta de capacidad intelectual ni tampoco problemas de aprendizaje.
- d) **Conflictos de poder.** Se dan entre los profesores y se relacionan con las problemáticas hacia el interior de la convivencia académica dentro de la escuela.
- e) **Conflictos de identidad.** Aparecen en instituciones escolares multiculturales y se caracterizan por ser de tipo ideológico, racial o cultural.

Por su parte, Moreno (2001) clasifica los conflictos escolares en relación a las conductas que hacen que éstos se produzcan, abarcando los siguientes tipos:

a) **Disrupción en las aulas.** Situaciones en que tres o cuatro alumnos impiden con su comportamiento el desarrollo normal de la clase, obligando al profesorado a emplear cada vez más tiempo en controlar la disciplina y el orden. Aunque de ningún modo puede hablarse de violencia en este caso, si constituye una conducta de tipo antisocial.

b) **Problemas de disciplina.** (conflictos entre profesorado y alumnado). Se trata de conductas que implican una mayor o menor dosis de violencia (desde la resistencia o el boicot pasivo, hasta el desafío y el insulto activo al profesorado) que pueden desestabilizar por completo la vida cotidiana en el aula. Sin olvidar que, en muchas ocasiones, las agresiones pueden ser de profesor a alumno y no viceversa.

c) **Maltrato entre compañeros.** Procesos de intimidación y victimización entre iguales, en los que uno o más alumnos acosan e intimidan a otro (víctima) a través de golpes, empujones, insultos, rumores, vejaciones, aislamiento social, apodos, etc. Este maltrato intimidatorio puede tener lugar a lo largo de meses e incluso años, siendo sus consecuencias ciertamente devastadoras, sobre todo para la víctima.

d) **Vandalismo y daños materiales.** El vandalismo se refiere a un proceso violento de destrucción del patrimonio económico de una escuela provocando su destrucción o deterioro.

a) **Violencia física.** Fenómeno de violencia en contra de una persona que a diferencia del bullying se refiere solamente a agresiones de tipo físico con secuelas fácilmente identificables. Pueden desarrollarse entre alumnos o entre profesores y alumnos.

b) **Acoso sexual.** De forma general consiste en forzar a la realización del acto sexual, o de actos que se consideran como lascivos. Estos casos son bastante serios y se observan entre todos los actores: entre alumnos, entre profesores, entre docentes y alumnos, entre autoridades y trabajadores.

De lo anterior, se entiende entonces que el conflicto escolar no es necesariamente una forma de violencia, y que ésta no solamente se enfoca al acoso escolar o bullying término que actualmente se identifica como sinónimo de agresión escolar.

No todo lo que se presenta dentro de las aulas tiene que ver con acoso, ni tampoco es exclusivo de los estudiantes, pues entre los adultos, sean autoridades, profesores, orientadores o trabajadores, también se presentan situaciones generadoras de violencia.

Aunque en el caso que nos compete, nos centraremos en aquellas formas que tienen que ver con el acoso entre los estudiantes y no en otras formas de violencia y conflictos escolares, por lo que es necesario definirlo de manera precisa.

La presente investigación busca estudiar el impacto a nivel psicosocial de la violencia virtual en los jóvenes universitarios del estado de México, a través del diseño y aplicación de un instrumento que permita valorar la situación actual con relación a las manifestaciones virtuales de violencia y sus consecuencias sociales, culturales, económicas, escolares o laborales. Además pretende reconocer los efectos de la violencia virtual entre los jóvenes, por ser éste, el grupo que mayor contacto y uso tiene del internet, a través de la identificación de los tipos de violencia virtual que éstos sufren y su forma de reacción ante estos hechos.

A manera de conclusión, con esta investigación se aspira a dar cuenta del fenómeno de la violencia virtual considerando que poco conocemos sobre su incidencia y los efectos que ésta pudiera tener en la psique de los estudiantes.

# CAPÍTULO 1

## CONVIVENCIA, VIOLENCIA Y MUNDO VIRTUAL

### 1.1. Panorama general

En la familia, la escuela, y ahora con la incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) aprendemos entre otras cosas a ser violentados y a la vez a violentar a los otros, muchas de las veces sin hacer conciencia de nuestros actos, simplemente porque seguimos lo ya establecido socialmente+ (Carrillo, 2009: 81), es decir, se aprende y fomenta la violencia. Por tal, la violencia y la virtualidad están íntimamente relacionadas y van conformando los nuevos horizontes del ciberespacio y la cibercultura.

La violencia es una perversa manifestación que tienen los seres humanos; es la capacidad de destruir incluso lo que necesitan para sobrevivir. Este fenómeno ni es nuevo, ni es, seguramente hoy en día más grave de lo que ha sido en décadas y siglos pasados. Así, ya en Durkheim están los primeros análisis sobre cómo hacen las colectividades para buscar las claves de su organización, en la ética de sus normas de comportamiento compartido, y en la legitimidad de sus convenciones+ (Velázquez, 2009:9).

De tal suerte, que si se considera la violencia del latín *vis*, que significa fuerza o vigor y caracteriza a un ser humano de carácter iracundo y brutal, entonces se relaciona con características o personalidad masculinas. La violencia ha transitado por diversos periodos.

El final del siglo XX y el principio del XXI han visto modificarse el paisaje de la violencia, más profundamente. El frecuente desempleo el odio hacia las instituciones de encauzamiento que han acompañado su fracaso, especialmente hacia la escuela, la vida del suburbio vivida como exilio, lejos de los paraísos del consumo, así como los

conflictos étnicos y religiosos, transforman el problema en un peligroso absceso que se ha instalado ya en el cuerpo social y estalla ahora a la menor irritación+ (Muchembled, 2010: 367).

La violencia ha sido clasificada de muy diversas maneras, generalmente la división más común es entre la violencia objetiva; física, tangible, y la violencia simbólica o subjetiva. Martín-Baró (1995) plantea diferencias significativas de una acción violenta: a) la violencia estructural dada por todo ordenamiento social, b) la violencia educativa dada por un adulto hacia un niño, c) la agresión institucional dada por un ejército hacia la población civil y d) la agresión física que tiende a matar o herir a otra persona, diferente a la agresión moral, simbólica, el insulto o la calumnia por la que se trata de desprestigiar a la persona.

La violencia está directamente vinculada con el poder, es decir, tanto la violencia como el poder se encuentran inmersos en escenarios históricos con complejas relaciones cuya principal característica probablemente es, según lo afirma Bourdieu (1999), que no siempre se imponen con la evidencia de la obviedad debido a su carácter simbólico.

Es decir que, debido al adoctrinamiento o ideologización que se haya recibido por diversos medios, se originan unos esquemas mentales que son el producto de la asimilación de estas relaciones de poder que reflejan lo que este autor denomina la violencia simbólica, violencia amortiguada, insensible, e invisible para sus propias víctimas, que se ejerce esencialmente a través de los caminos puramente simbólicos de la comunicación y del conocimiento.

Consecuentemente, la violencia virtual, no es física, corresponde a distintas expresiones dentro del campo de lo simbólico, se reproduce de modo estructural, o se autorreproduce como cualquier otra estructura compleja. Una de estas expresiones corresponde al *“poder hipnótico”* que acompaña a un conjunto de presiones, llamamientos al orden, sugerencias o seducciones y permite que esta violencia simbólica sólo se realice *“a través del acto de conocimiento y de reconocimiento práctico (...)* (su fundamento) no reside en las conciencias engañadas que bastaría con iluminar,

sino en unas inclinaciones modeladas por las estructuras de dominación que las producen+(Bourdieu, 1999: 59).

En cuanto al término virtualidad, se puede decir que lo virtual, procede del latín medieval *virtualis*, a la vez, deriva de *virtus*, que significa fuerza, potencia, es lo que existe en potencia y no en acto, lo virtual tiende a actualizarse, aunque no se concretiza de modo efectivo o formal, definido como concepto general en el cual no es necesaria la presencia tecnológica. Con todo rigor filosófico, lo virtual no se opone a lo real sino a lo actual: virtualidad y actualidad sólo son dos maneras de ser diferentes (Maldonado citada por Serrano y Muñoz, 2008). En el mundo de lo aparente, el objeto real es sustituido por uno virtual que puede producir los mismos efectos y cuyas características son percibidas e interpretadas como equivalentes del objeto. Es decir, se percibe lo subjetivo del objeto, lo que se cree, imagina o se sabe del mismo efectos, más no el objeto.

Así, mientras la virtualidad, hace énfasis en la simulación de la realidad para promover las interacciones sociales mediante redes de telecomunicación, la realidad virtual busca la simulación de un mundo real mediante diversos dispositivos tecnológicos que implican el uso de la electrónica así como sistemas de hardware y software, cada uno de estos sistemas refuerza un aspecto de la ilusión del usuario para crear un entorno en el cual un sujeto puede verse inmerso como parte de la escena, o puede asignar a personas u objetos virtuales, atributos lógicos como peso, velocidad, gravedad, movimiento. Esto es sólo una sensación, pues nadie se ha podido sentar aún en una silla virtual (Maldonado, 2002), dicha virtualidad se puede aplicar dependiendo del soporte tecnológico con que se cuente.

Los jóvenes principalmente, son un sector de la población sensiblemente influenciado por el uso y manejo de las TIC, son los primeros quienes no conocen otra forma de vivir la vida, la tecnología fue apropiándose de los estilos de vida y ellos quedaron inmersos interpretándola como natural por lo que dependen casi de manera absoluta de su acceso, empleo y aplicación en todos los aspectos, desde los laborales o académicos,

hasta la vida cotidiana. Y es en este escenario del día a día en donde se encuentra la visibilidad del ejercicio y poder de la tecnología ya que es a través de este tipo de medios que se transmiten formas de pensar, de ser, de emocionarse y de comportarse; por lo que son presa fácil de absorción o contemplación de todo tipo de ideologías y tendencias que se quieran incubar, sobre todo entre los más viejos por desconocer los alcances y en caso de los más chicos que en su búsqueda de referencias ~~deben~~ deben disponer de ejemplos o modelos humanos, fisiológicos y prácticos, que les sirvan de punto de referencia para desarrollar valores personales+(Hernández, 1977: 244).

Por lo tanto, en esta búsqueda de una razón de ser y un ideal del yo, los jóvenes son más vulnerables a la influencia que este tipo de medios puede llegar a ocasionar.

De todas las TIC, la internet es la que mayor importancia ha tenido como medio masivo de comunicación, esto por dos aspectos: primero, su uso generalizado ya que prácticamente todo el mundo puede tener acceso, convirtiéndose en una plataforma indispensable de cualquier actividad. Además, si a esto se agrega la facilidad para su manipulación y lenguaje amigable, resulta que prácticamente toda la población vive dependiente de la internet.

En segundo lugar, ningún tipo de tecnología en la actualidad supera las posibilidades que brinda esta importante plataforma, pues a través de ella se genera todo tipo de intercambio de información, ya sea personal, laboral, académica o lúdica, a través de todo tipo de canales de comunicación, permitiendo una comunicación visual, verbal y auditiva, trascendiendo las fronteras geográficas, siendo posible convivir con cualquier persona en cualquier parte del mundo y en tiempo y espacio *real*.

Por estas razones, navegar por el ciberespacio tiene un gran atractivo, pues no sólo proporciona diversión si no también enorme cantidad de información útil para el trabajo, estudio o esparcimiento personal, así como la facilidad para ampliar la posibilidades de interacción social. Esto, es uno de los principales atractivos para los estudiantes universitarios, quienes han conformado ya un estilo de vida basado en el uso de entornos para la comunicación virtual, desde los cuales se generan las relaciones y

lazos afectivos que se van dando dentro de un espacio diferente al real, pero con los mismos efectos psicológicos desde el punto de vista de las relaciones interpersonales.

Pero así como este medio tiene ventajas inimaginables en cuanto al acceso a la información y comunicación, también se ha vuelto un caldo de cultivo para el crecimiento de múltiples problemas de tipo social, como consecuencia de sus posibilidades para la socialización. Uno de los aspectos que, desde siempre ha sido un tema de debate dentro de las relaciones sociales, es la violencia que se puede llegar a generar en un entorno social, ya sea la familia, la escuela, la ciudad, entre otros. Sin embargo, hasta hace unas décadas, la violencia en el espacio virtual no se había considerado, debido a la connotación que tiene el término, con aspectos puramente físicos o psicológicos que se manifiestan en un contexto social concreto, y que pueden ser fácilmente observables y denunciados. Es decir que, así como dentro del contexto social real se manifiestan diferentes problemáticas a consecuencia de la interacción social entre individuos, éstas se reproducen dentro del *contexto social virtual*, siendo un espacio de riesgo para la generación de problemáticas sociales importantes, agravadas por el gran tiempo que los adolescentes pasan navegando en internet.

De ahí la atención que se tiene con respecto al uso de las TIC y la violencia que éstos generan en cuanto a la trasmisión de contenidos, sin que exista ningún tipo de control y supervisión.

Sin embargo, las investigaciones actuales se centran en el contenido de los mensajes que se presentan en los medios, más que en las acciones y manifestaciones que se generan por parte de los usuarios, en gran parte, por la dificultad de la identificación de las conductas y sus efectos, ya que éstos son mucho más sutiles. Por lo tanto, estamos tan acostumbrados a los mensajes violentos en todos los medios, que nos parece ingenuo que los medios también deben guiarse por unas normas éticas y unos principios acordes con la verdad y la justicia+ (Gómez, 2005:47) y por lo tanto, es posible llegar a pensar que no importa lo que se pueda ver, hacer o llevar a cabo dentro de un medio de comunicación, como es el caso de la internet, siendo así el espacio adecuado para generar actos delictivos y violentos sin que exista ninguna clase de control.

La problemática existente en cuanto a las lagunas jurídicas para castigar este tipo de conductas, refuerza la tesis anterior, ya que, desde este punto de vista, no existen leyes específicas para las cuestiones de *violencia virtual* que permitan intervenir o regular este tipo de comportamientos, cuestión que es aprovechada al máximo por los agresores, quienes normalmente se escudan en el anonimato y la poca seguridad que existe en internet. Además, al ser éste un medio masivo de comunicación no controlado, es posible distribuir prácticamente cualquier tipo de información entre quien sea, no tomando en cuenta su edad, sexo, contexto social o geográfico, por lo que prácticamente todos somos vulnerables en algún momento a ser víctimas o agresores utilizando un medio electrónico, y sin tener algún tipo de sanción. Aún en los delitos que si se reconocen dentro del marco legal (fraude o robo de dinero a través de tarjetas de crédito o débito) es complicado llegar a identificar al responsable. Además, tampoco existen parámetros para identificar los tipos de violencia y los efectos psicológicos que pudieran tener, pues se consideran totalmente virtuales.

Analizar la violencia virtual que perciben o ejercen los jóvenes universitarios usuarios de redes sociales y ciberespacios, resulta fundamental para poder ofrecer alternativas a esta problemática. A modo de hipótesis, se ha cuestionado si los jóvenes universitarios no suelen reconocer la *violencia virtual*, y por lo tanto, no son conscientes de las repercusiones psicológicas o legales que tienen los actos que realizan dentro del Ciberespacio, ni para los demás ni para ellos mismos.

## **1.2. Escuela, convivencia y violencia.**

Como ya se señaló, el primer contacto con un acto violento generalmente se da a temprana edad y ocurre en el contexto más inmediato: la familia.

Pero aún cuando en el seno familiar no se manifiesten este tipo de conductas, es muy probable que los niños se encuentren cara a cara con el fenómeno en otros espacios. Especialmente cuando comienzan a convivir con sus pares, es cuando se observan incrementos en la exposición de la violencia y se aprende su utilidad: la escuela como

institución socializadora es el primer acercamiento de los niños con una moral establecida desde iguales, y en donde ocurren muchas veces, los primeros encuentros con variadas formas de agresión, con matices múltiples.

Es decir, existen diferentes tipos de violencia dentro de las instituciones, que van desde el simple conflicto ocasional, hasta el acoso e intimidación, fenómeno que en la actualidad ha sido del interés de investigadores, sobre todo en el campo de la educación y la psicología.

Un primer impedimento para trabajar, tanto la prevención como la intervención de la violencia escolar es la imprecisión del uso del término como tal, pues en las Instituciones Educativas se dan muchos conflictos y de diferentes tipos que no necesariamente se relacionan con violencia explícita y son el resultado de la convivencia diaria de los que participan en el ambiente de la escuela.

Según Juan Manuel Moreno (2001), es mucho mejor utilizar el término de *comportamiento o conducta antisocial* para definir este tipo de manifestaciones, en lugar de hablar de *violencia escolar*. Además, es común centrarse solamente en las conductas violentas que implican una relación entre iguales, es decir, de alumno a alumno, cuando existen otras manifestaciones que no necesariamente se dan en este tenor.

Entonces, es necesario definir el tipo de conductas presentadas dentro de las instituciones educativas y que no necesariamente tienen que ver con una relación entre iguales.

Para Moreno, existen seis tipos de conductas antisociales manifestadas dentro de las escuelas: 1) disrupción en las aulas, 2) problemas de disciplina (conflictos entre profesorado y alumnado), 3) Maltrato entre compañeros (bullying), 4) vandalismo y daños materiales, 5) Violencia física (agresiones, extorsiones), y 6) acoso sexual (Moreno, 2001).

La siguiente tabla describe las características de cada conducta antisocial:

**Tabla 1.**

**Conductas antisociales escolares.**

Conducta antisocial	Descripción
Disrupción en las aulas	Situaciones de aula en que tres o cuatro alumnos impiden con su comportamiento el desarrollo normal de la clase, obligando al profesorado a emplear cada vez más tiempo en controlar la disciplina y el orden. Aunque de ningún modo puede hablarse de violencia en este caso, si constituye una conducta de tipo antisocial.
Problemas de disciplina (conflictos entre profesorado y alumnado)	Se trata de conductas que implican una mayor o menor dosis de violencia (desde la resistencia o el <i>boicot</i> pasivo, hasta el desafío y el insulto activo al profesorado) que pueden desestabilizar por completo la vida cotidiana en el aula. Sin olvidar que, en muchas ocasiones, las agresiones pueden ser de profesor a alumno y no viceversa.
Maltrato entre compañeros (bullying)	Procesos de intimidación y victimización entre iguales, en los que uno o más alumnos acosan e intimidan a otro (víctima) a través de golpes, empujones, insultos, rumores, vejaciones, aislamiento social, apodos, etc. Éste maltrato intimidatorio puede tener lugar a lo largo de meses e incluso años, siendo sus consecuencias ciertamente devastadoras, sobre todo para la víctima.

Vandalismo y daños materiales	El vandalismo se refiere a un proceso violento de destrucción de patrimonio económico de una escuela provocando su deterioro o pérdida.
Violencia física	Fenómeno de violencia en contra de una persona que a diferencia del bullying se refiere solamente a agresiones de tipo físico con secuelas fácilmente identificables. Pueden desarrollarse entre alumnos, o entre profesores y alumnos.
Agresión sexual	Estos casos son bastante serios y se presentan entre alumnos, como entre profesores y alumnos. Consiste en forzar a la realización del acto sexual, o de actos que se consideran como lascivos.

---

Fuente: Moreno (2001).

En la tabla anterior se aprecia que los episodios de violencia escolar son amplios, variados y complejos; se trata de un fenómeno que no sólo involucra a los alumnos, también a profesores o incluso a autoridades escolares, y por ello es difícil de prevenir o intervenir ya que han de desarrollarse programas específicos para cada forma de violencia.

El problema se presenta cuando no somos capaces de distinguir los tipos de conductas antisociales, catalogándolas por igual, y sobre todo, utilizando términos erróneos, como en el caso del famoso bullying.

Este es un tipo de violencia escolar con características bien definidas que de ningún modo se equipara a las formas antes descritas. Sin embargo, gracias a la situación mediática por culpa de la manipulación de los casos presentados en las escuelas el

término se usa sin ton ni son y además, como si fuera algo totalmente nuevo cuando es un comportamiento que ha existido en las escuelas mexicanas desde que existe una escuela tradicional (Mendoza, 2013:229)

De acuerdo a lo anterior, un primer paso para entender al acoso escolar consiste en establecer sus características.

En principio, se le puede definir como una agresión que se caracteriza por el repetido acoso físico, verbal y psicológico, sin mediar provocación, que un/os sujeto/s (matones) ejercen sobre otro/s (chivos expiatorios, o víctimas) con el propósito de establecer una relación de dominancia que les reporte una gratificación social y/o individual (García, 1997). Además la conducta agresiva no se trata de un episodio esporádico, sino persistente que puede durar semanas, meses e incluso años.

Esta primera definición da pie para vislumbrar algunos de sus elementos esenciales:

- a) Debe ser un comportamiento frecuente y persistente y de larga duración.
- b) Tiene una intención deliberada de perjudicar al otro.
- c) No es accidental y se planifica cada movimiento o acto de forma maquiavélica.
- d) Existencia de una asimetría entre el agresor y la víctima.
- e) Se funda en la idea del dominio y la sumisión.

Por lo tanto, un estudiante padece acoso cuando está expuesto de forma repetida a agresiones, de las que no puede defenderse fácilmente, por parte de uno o más compañeros de colegio (Rojas Marcos, 2005: 1).

Entonces, la pregunta obligada sería si la institución educativa puede llegar en un momento dado a fomentar estos conflictos. Subijana (2007) destaca tres características que se observan, tanto por parte de las autoridades como de los docentes y orientadores dentro de la escuela y que desencadena episodios de este tipo:

- a) La justificación o permisividad de la violencia como forma de resolución de conflictos entre iguales;
- b) El tratamiento habitual que se da a la diversidad actuando como si no existiera;
- c) La falta de respuesta del profesorado ante la violencia entre escolares, que deja a las víctimas sin ayuda y suele ser interpretada por los agresores como un apoyo implícito, pues el papel del docente se reduce a la transmisión de conocimientos con escasa intervención fuera de los límites del aula.

Esto nos lleva a una segunda pregunta: ¿qué medidas deben tomar las instituciones educativas para prevenir e intervenir en este tipo de violencia escolar?

Actualmente sabemos que los docentes por sí solos no se encuentran en condiciones de resolver los conflictos de acoso escolar que se presentan en las instituciones.

Tampoco podemos decir que las autoridades se encuentren capacitadas para actuar de manera efectiva lo cual conlleva el riesgo de que esto se replique.

Por ello, lo principal es la formación en material de violencia escolar, y su prevención y tratamiento, de todos los actores que intervienen en el proceso de enseñanza aprendizaje. Pero ¿cómo podemos prevenir o intervenir en un problema que no conocemos a profundidad?

La primera acción sería entonces realizar estudios diagnósticos que puedan identificar las características de los conflictos que se presentan en las aulas y fuera de ellas, identificando la existencia de conductas antisociales, y dependiendo de ello, intervenir o prevenir con programas desarrollados exprofeso para las instituciones.

En síntesis, podemos decir que los diferentes episodios de violencia que hoy en día se dan en las escuelas, no brotan espontáneamente dentro de ellas, sino que son fiel reflejo de la sociedad en la que nuestros jóvenes se desarrollan+ (Gázquez, 2008:70) y por ello, la labor de los involucrados en el trabajo escolar (autoridades, profesores, orientadores) consiste en trabajar sobre una formación ética sólida, que se manifieste no sólo a nivel curricular, sino en la práctica de nuestras acciones dentro de las instituciones, siendo un ejemplo a seguir para aquellos que algún día saldrán a enfrentarse con un mundo todavía más violento que el que se genera hacia el interior de su propia escuela. Y este comportamiento se está trasladando peligrosamente a otro tipo de ambiente de socialización con mayor complejidad: el ciberespacio.

## CAPÍTULO 2

### VIOLENCIA VIRTUAL Y ACOSO CIBERNÉTICO EN LA ADOLESCENCIA

#### 2.1. Entre lo virtual y lo real: cibernsiedad y nuevos procesos de convivencia escolar.

El recurso del internet ha traído como consecuencia el desarrollo de procesos de socialización hasta ahora desconocidos y que poco a poco van conformando un nuevo mundo *virtual*. En este contexto digital, las relaciones entre cultura y comunicación se hacen más evidentes %i consideramos el papel de las tecnologías en cualquier forma de expresión (dese la pintura a la animación virtual, pasando por el cine), pero también cuando consideramos la influencia de las tecnologías en las formas de vida y la organización social.+ (De Moragas, 2012:141).

Si bien, la Red ha apoyado de cierta forma los procesos de comunicación y difusión de información mediante sus posibilidades masificadoras como ningún otro medio, también ha generado importantes desigualdades, pues %as cambios proporcionados por estas tecnologías, han acentuado la separación entre los sectores de bajos recursos respecto de aquellos que tienen un nivel de vida superior, y por ende acceso a las mismas+ (Segurajáuregui, 2008: 73).

Estas desigualdades no sólo las podemos observar en lo que respecta al acceso, sino con mayor grado, en los mecanismos para el manejo, uso y asimilación de los procesos tecnológicos. Algo parecido sucedió hace varios siglos con la invención de la imprenta, la cual revolucionó no sólo en cuanto a las posibilidades de acceso a la información, sino en la manera de entender, procesar y asimilar esos contenidos a través de códigos que permitían descifrarlos, es decir: la lectura y escritura. Ahora nos enfrentamos a un proceso similar en donde la *era digital* no sólo implica contar con los mecanismos tecnológicos, sino abarca también una adecuación para entender el mundo desde la virtualidad.

Efectivamente, la red ha transformado las relaciones interpersonales, y con ello, la forma de pensar, interpretar y por supuesto, en cómo se maneja la comunicación, y esto conlleva a una transformación también de las formas tradicionales de socialización, y obviamente de la violencia. Si ya éste fenómeno presenta múltiples aristas, estas nuevas formas de representación de la agresividad modifican su concepto como un fenómeno que no sólo ocurre en la *realidad* (aunque sus principales consecuencias se manifiestan precisamente en el contexto físico) sino también *virtual*, presentando una mayor dificultad para su identificación y erradicación.

Es decir, se reproducen conductas negativas reales en un mundo que se caracteriza por su virtualidad, pero que no por ello se pudiera decir que es inexistente.

De hecho, uno de los principales problemas por los que estas nuevas formas de comportamiento no se consideran como conflictivas es precisamente por la creencia de que al desarrollarse en un ambiente de simulación no tienen importancia o repercusiones en la vida de las personas. Por ello, los mecanismos legales que se utilizan para castigar la violencia directa no son válidos para el caso de estas formas novedosas de agresión.

Y el contexto escolar no escapa a estas nuevas representaciones de la violencia. Si el bullying ya es complicado en cuanto a su atención y prevención, el llamado Ciberbullying es un fenómeno de mayor complejidad.

Algunas de las cuestiones más problemáticas para el entendimiento, prevención e intervención del fenómeno son: su naturaleza virtual, la invisibilidad del agresor y sus múltiples manifestaciones.

Analicemos con mayor detalle cada una de ellas.

### **2.1.1. Su naturaleza virtual.**

En un mundo materialista donde solamente lo tangible es lo que tiene un valor la idea de la existencia de procesos violentos en un espacio que no se puede tocar parece ridícula para muchas personas. No sólo no se le da importancia, sino que muchas veces parece ser un invento de las víctimas.

Además, dado que su contexto es artificial, se suele creer que la eliminación de los soportes materiales que permiten el acceso puede ser la solución más eficaz.

La cuestión se complica mucho más al no existir normas morales en cuanto al uso de la Red ya que no es un espacio existente como tal. Es muy fácil justificarse ante este tipo de acciones: bajo la idea de que es sólo un juego y que no tiene consecuencias físicas (no así psicológicas). Y en muchos casos efectivamente los acosadores cibernéticos no tienen conciencia de lo que hacen y el daño que pueden perpetuar.

En el caso de quien es víctima de estos ataques, no podemos decir que sea una ventaja que no participe en el uso del internet, ya que de todas formas puede ser víctima de abusos por quienes sí hacen uso de este tipo de recursos, encontrándose totalmente desprotegido y desnudo ante los ataques de sus compañeros de clase, y lo que es peor, de otros abusadores que ni siquiera conoce o tiene contacto alguno pero que son capaces de reproducir el acto llevándolo a niveles incontrolables.

Debido a esto, no se ha puesto mucha atención al fenómeno y no fue hasta mediados del año 2000 que comenzaron las investigaciones sobre el Ciber en Estados Unidos, Australia, Canadá y Nueva Zelanda (VISIONARIES-NET, 2005), sobre todo en lo que respecta a las TIC como forma de distribución de procesos de violencia para intimidar.

Los estudiantes, sobre todo adolescentes, grababan agresiones físicas perpetuadas a estudiantes, que posteriormente distribuían utilizando la red, y otros artefactos inalámbricos de datos, como el celular.

También centraron su atención en el uso del correo electrónico para continuar con la intimidación una vez que estas concluían dentro del centro escolar. Pero el verdadero interés por el estudio del fenómeno del Ciber apareció con el surgimiento de las Redes Sociales y sus posibilidades de interacción.

En México, este tipo de temática ha comenzado a estudiarse recientemente, llevando no más de 2 años en que empezaron a desarrollarse investigaciones relacionadas con la violencia en la red. Sin embargo, la mayoría se centra en el contenido de los mensajes violentos que se presentan en los medios, incluido el internet, más que en las acciones y manifestaciones que se generan por parte de los usuarios, en gran parte, por la dificultad de la identificación de las conductas y sus efectos, ya que éstos son mucho más sutiles.

Por lo tanto, ~~ya~~ estamos tan acostumbrados a los mensajes violentos en todos los medios, que nos parece ingenuo que los medios también deben guiarse por unas normas éticas y unos principios acordes con la verdad y la justicia+ (Gómez, 2005: 47) y por lo tanto, es posible llegar a pensar que no importa lo que se pueda ver, hacer o llevar a cabo dentro de un medio de comunicación, como es el caso de la internet, siendo entonces un caldo de cultivo para la generación de actos delictivos y violentos sin que exista ninguna clase de control.

En síntesis, la dificultad para entender el proceso del ciberacoso está en función del concepto de realidad y su relación con los procesos de violencia lo que hace que las instituciones hayan prestado poca atención.

Hasta hace unas décadas, ésta no se había considerado, debido en gran parte a la connotación que tiene el término con aspectos puramente físicos o psicológicos que se manifiestan en un contexto social concreto, y que pueden ser fácilmente observables y denunciados.

Es decir que, así como dentro del contexto social real se manifiestan diferentes problemáticas consecuencia de la interacción social entre individuos, éstas se reproducen dentro del contexto social virtual, siendo un espacio de riesgo para la generación de problemáticas sociales importantes, agravadas por el gran tiempo que se pasa navegando en internet.

### **2.1.2. Invisibilidad del agresor.**

Kowalski y otros (2010) han observado que la agresión reactiva tiene más relación con el ciber que la proactiva. Mientras que ésta última, tiene como objetivo conseguir lo que se quiere a través del acoso y violencia, por agresión reactiva entendemos la reacción defensiva ante situaciones que la persona percibe como amenazantes; detrás de esta defensa existe enojo, se pierde el control, pues este comportamiento ayuda a aliviar o disminuir la percepción de amenaza.+(Mendoza, 2012:3).

Es decir, muchos niños que han sido acosados pueden convertirse a su vez en acosadores, lo que es mucho más frecuente en el caso de la agresión virtual. Y como se tiene la ventaja de que no se le puede reconocer de inmediato, resulta muy cómodo crear un avatar con el cuál se procede a perpetuar los datos, lo que le da una sensación de mayor control al momento de realizar el acto violento. Y si es fácil cambiar de identidad al ocultarse tras un monitor o teléfono celular, el victimario se siente mucho más seguro, poderoso y se atreve a más.

Otra cuestión que tiene que ver con el acoso en la red se refiere al tipo de interacción que existe entre las víctimas y los victimarios. Aunque se ha comprobado que por lo general los niños y jóvenes que exhiben comportamiento agresivo no son empáticos, por lo que no reconocen el daño que han causado en los otros.+(Mendoza, 2013:239) en el caso del ciber esa falta de empatía todavía se vuelve mucho mayor, ya que no se tiene relación directa con la víctima, y en muchos casos ni siquiera se le conoce de manera personal.

Por todas estas razones, resulta mucho más complejo el poder entender este fenómeno y más aún, su prevención e intervención. Aunque es posible que si se tiene un buen programa preventivo del acoso escolar dentro de las instituciones puede tener un impacto también positivo en el caso del ciber, también es cierto que tomar en cuenta la cuestión de la invisibilidad de los agresores es una pieza clave en el rompecabezas del éxito.

### **2.1.3. Sus múltiples manifestaciones.**

Sabemos que en cualquier forma de acoso .virtual o no- se realiza con una intencionalidad clara de dañar a la otra persona, tanto en su integridad física como moral. La diferencia la encontramos en manera de realizar los actos y lo que se utiliza para ello.

Mientras que en el ambiente tradicional (escuela) las acciones perpetuadas son observables y fáciles de clasificar (golpes, empujones, señas o gestos, insultos), en el mundo virtual las manifestaciones son mucho más complejas, implicando un manejo de la información y de los diferentes canales para su comunicación.

Por ello, este tipo de acoso es más planificado, estructurado y planeado.

Willard (2006), ha identificado estas conductas:

**Tabla 2.**

**Principales formas de violencia virtual.**

Tipo	Definición
Provocación incendiaria	Pelear y discusiones encendidas online por medio de mensajes electrónicos.
Hostigamiento	Envío repetido de mensajes que la víctima no desea recibir.
Denigración	Insultar a alguien, mentir o difundir rumores sobre la víctima para dañar su imagen o su estatus social
Suplantación de la personalidad	El agresor, usando las cuentas de acceso o el móvil de la víctima, se hace pasar por ella para cometer actos inapropiados, hacerle quedar mal ante los demás, dañar su reputación o generar conflictos con sus conocidos.
Violación de la intimidad o juego sucio	Difundir información o imágenes de la víctima con su consentimiento, en ocasiones los agresores engañan a las víctimas para que sean ellas mismas quienes difundan esta información privada.
Exclusión	Aislar a alguien de modo intencional de un grupo online (chats, listas de amigos, foros temáticos, etc.)
Ciberacoso	Envío repetitivo de mensajes amenazantes o intimidatorios en cualquier momento y en cualquier actividad con las TIC.

Fuente: Willard (2006)

Se observa en la tabla que el acoso escolar cibernético no es improvisado, las acciones necesitan tiempo, a veces bastante, para llevarse a cabo y por ello se considera mucho más agresivo y peligroso con un alto contenido de premeditación y ventaja.

Además, dado que no tiene secuelas de tipo físico (moretones, cicatrices, heridas abiertas, marcas, etc.) su identificación depende de la percepción de la víctima o incluso de los que intervienen (orientadores, profesores, padres de familia, autoridades) quienes muchas veces no suelen reconocer el fenómeno y mucho menos tienen conocimiento de las diferentes manifestaciones.

En síntesis, podemos ver, la problemática del *Ciber* es compleja debido a que se presenta en un espacio que no es fácil controlar. Hasta ahora, muy pocos países son los que cuentan con mecanismos legales para sancionar la violencia de tipo virtual entre los que destacamos: Estados Unidos, Canadá, España, Noruega y Reino Unido. En el caso de México, no existe todavía una forma legal que controle este tipo de actos, aunque se cuenta con un departamento especializado para atender los delitos informáticos, pero solamente se atienden cuestiones como el robo de datos de tarjetas de crédito o terrorismo online.

Con apretar un clic, un niño, adolescente o joven puede arruinar la vida escolar de otro de sus compañeros para siempre, y lo que es peor, este tipo de acoso puede repetirse aun cuando ni siquiera se sea alumno de la institución, saliendo a relucir en cualquier momento de la vida de una persona. Y esta característica es la más peligrosa de este tipo de violencia. De ahí la necesidad de contar con más datos que nos puedan orientar en la prevención e intervención.

## 2.2. Adolescentes, internet y ciber

El World Internet Project (2008) indica que los principales usuarios del recurso del internet en la república mexicana son los jóvenes entre los 15 y 28 años, quienes prácticamente se han apropiado de la WEB generando estilos de vida dependiendo casi de manera absoluta de su acceso.

En este escenario del día se transmiten formas de pensar, de ser, de emocionarse y de comportarse. Si sabemos que los adolescentes ~~de~~ deben disponer de ejemplos o modelos humanos, fisiológicos y prácticos, que les sirvan de punto de referencia para desarrollar valores personales+ (Hernández, 1977: 244), entonces, en esta búsqueda de una razón de ser y un ideal del yo, los jóvenes son más vulnerables a los mensajes que se les transmiten mediante diferentes medios tecnológicos, dentro de los cuales viven y comparten, a veces, muchas más experiencias que en la vida real.

En lo que respecta a los adolescentes universitarios, el estudio realizado sobre Brecha Digital entre alumnos pertenecientes a escuelas preparatorias públicas realizada por Morales, Serrano, Miranda y Santos (2014) se encontró que el 100% de los estudiantes cuentan con algún tipo de acceso al internet, siendo el proveedor principal la propia institución, sin embargo, y un 68% tienen el servicio de internet en casa, y un 8% lo hace desde sus celulares.

También se demostró que los adolescentes pasan varias horas conectados a internet diariamente, ya que el 65% indicó que dedicaba más de tres horas diarias a navegar en la red y un 25% que todo el día está conectado, es decir, que nunca finaliza su conexión.

Esto tiene repercusiones importantes en términos de socialización pues pasar tanto tiempo en el espacio virtual resulta imposible que convivan *cara a cara* con lo que la comunicación es despersonalizada al utilizar a una máquina como mediadora del proceso físico real. (Cfr. Morales, Serrano, Miranda y Santos, 2014).

También en dicho estudio, se arrojó que las Redes Sociales, en especial la Red Social Facebook, es uno de los principales intereses de los estudiantes ya que el 100% de los alumnos cuenta con un muro en esta red que dicen consultar diariamente. Y precisamente es en este contexto donde observamos los principales episodios de violencia virtual, y desde donde se perpetúan todas las formas de ciber antes descritas.

En este nuevo panorama de socialización virtual, consideramos indispensable que se realicen estudios relacionados con estas nuevas formas de violencia, sobre todo en adolescentes, en primer lugar, identificando la presencia de esta nueva forma de agresión y en segundo lugar, la manera en que los adolescentes perciben estas nuevas formas de violencia y cómo se da su apropiación.

De ahí que nos dimos a la tarea de un primer intento para conocer el panorama del fenómeno mediante un estudio descriptivo exploratorio que parte de la aplicación de un instrumento general para la identificación del acoso escolar, y en lo particular del acoso a través de la red o el celular, teniendo como universo de estudio a los estudiantes del nivel medio superior de la Universidad Autónoma del Estado de México.

Para ello se utilizó el cuestionario ~~M~~Medición de la Agresión Escolar e Intimidación en Bachillerato+ (CMAEIB), (Miranda y Colaboradores, 2013), integrado por diez factores, uno de ellos correspondiente al acoso escolar cibernético, lo que lo convierte en relevante pues no existen estudios sobre la agresión escolar virtual, no conocemos el comportamiento socializador de los jóvenes universitarios, en este caso adolescentes, en el contexto del ciberespacio.

### 2.2.1. Acoso escolar y acoso cibernético

Como ya se mencionó, existen diferentes formas de violencia escolar, dentro de las cuales se encuentra la que se ha denominado *acoso escolar*.

Es importante aclarar entonces que no todo lo que es violencia entre escolares es acoso escolar, por lo que hay que caracterizar a este fenómeno, tan mediático en nuestros días, pues si no se le identifica como es debido es probable que la manera en la que se realice la intervención resulte inadecuada.

El acoso escolar se define como un patrón de conducta donde se escoge a un individuo como blanco de una agresión sistemática, por parte de una o más personas. La víctima, generalmente, tiene menos poder que sus agresores+ (Carrillo y Pacheco 2008:827).

D. Olweus, por su parte nos dice que el acoso y la intimidación (bullying) queda definida cuando un alumno es agredido o se convierte en víctima cuando está expuesto, de forma repetida y durante un tiempo, a acciones negativas que lleva a cabo otro alumno o varios de ellos+ (Olweus, 2006: 25). Por acciones negativas debemos entender cuando de forma intencionada se causa daño, hiere o incomoda a otra persona (Olweus, 2006). Esto incluye entonces tanto la violencia verbal como la física, así como el uso de gestos o señas para intimidar o acosar.

Uno de los rasgos en los que se ha hecho énfasis para diferenciar al acoso escolar de otras formas de violencia es la idea de que debe ser entre pares, es decir, entre alumno y alumno, y además debe existir un desequilibrio de poder entre las partes. También la idea de que la conducta sea reiterada es una característica que se debe tomar en cuenta.

Para Paloma Cobo y Romeo Tello (2008), el bullying se define como una forma de comportamiento agresivo, intencional y dañino, que es persistente, y cuya duración va de semanas a, en ocasiones, meses. Siempre existe un abuso de poder y un deseo de intimidar y dominar, aunque no haya provocación alguna; puede ser ejercido por una o varias personas. A las víctimas les resulta muy difícil defenderse (Cobo y Tello, 2008:55)

Por ello, estos autores identifican como rasgos principales del bullying los siguientes:

- a) Que se trate de una acción agresiva e intencionalmente dañina
- b) Que se produzca en forma repetida
- c) Que se dé una relación en la que haya un conflicto de poder
- d) Que se dé sin provocación de la víctima
- e) Que provoque daño emocional (Cobo y Tello, 2008)

En síntesis, el acoso escolar, o bullying se determina en función de la intención de dañar, la continuidad de la agresión, el desequilibrio de poder, que sea entre pares académicos, y que existan testigos que puedan diseminar la violencia convirtiéndolo en un fenómeno geométrico.

Para el caso del ciber las definiciones se centran en agregar la idea del uso de la tecnología como canal para generar el acto violento. De acuerdo con Smith (2006) se trata de una agresión intencional, por parte de un grupo o un individuo, usando formas electrónicas de contacto, repetidas veces, a una víctima que no puede defenderse fácilmente por sí misma+(Smith en Ortega, Calmaestra y Mora 2008:184). Y de acuerdo a ello los criterios que caracterizan a esta forma de conducta violenta son, al igual que en las formas tradicionales de acoso escolar, la intencionalidad, la repetición de la conducta dañina y el desequilibrio de poder entre agresor y víctima.+(Buelga, Cava y Musitu, 2010:784).

Para Kowalski, Limber y Agatston (2010), el acoso cibernético, aunque abarca una amplia variedad de conductas, se puede definir como el acoso través del uso de las nuevas tecnologías tales como internet y los teléfonos móviles. Al igual que sucede con el acoso tradicional, el acoso cibernético también se distribuye a lo largo de un continuum de gravedad.+(Kowalski, Limber y Agatston, 2010:86). Aunque es interesante también identificar que, en este caso, existen dos formas de acoso cibernético identificadas por Aftab (2007): el acoso cibernético directo y por delegación o indirecto.

El primero se refiere a ataques directos como el enviar mensajes o escribir en sus muros a otros niños y adolescentes por parte del victimario, quien es plenamente identificado y suele dar *la cara*. El segundo caso de ciberacoso implicaría utilizar a otras personas para que ayuden o realicen el acoso. Esto puede ser con o sin el consentimiento de quienes participan en el acto de violencia. Se observa que éste tipo de comportamiento solamente se puede realizar a través de procesos de ciber, debido a que se necesita contar con la invisibilidad que otorga la tecnología.

Precisamente en este aspecto es donde debemos poner mucha más atención ya que la mayoría de las veces, los victimarios utilizan como escudo a otros compañeros que ni siquiera saben que están siendo cómplices de un maltrato hacia los demás. Y por si fuera poco, a veces las personas adultas, camufladas de niños o adolescentes, buscan realizar un hostigamiento que casi siempre tiene un fin de carácter sexual, en donde estaríamos ya hablando de un proceso diferente de maltrato infantil.

De acuerdo a lo anterior, se puede concluir que el acoso cibernético (ciber), a pesar de ser considerado como una manifestación más del acoso escolar, tiene características propias que lo diferencian de esta forma de violencia, por lo que la forma de intervención tiene notables variaciones. Y algo que hay que recalcar es que, para que exista esta forma de acoso, necesariamente ha de haber un manejo de la tecnología como canal de comunicación de la violencia, lo cual implica un análisis sobre la situación del acceso que tienen los jóvenes a las Tecnologías de la Información y la Comunicación, fundamentalmente en lo que respecta al internet y los protocolos inalámbricos de red (celulares).

### **2.2.2. Internet y convivencia: Un arma de doble filo.**

Como mencionamos, para que el acoso cibernético se pueda perpetuar es necesario un uso de tecnología. En el caso de México, a pesar de ser un país considerado con menores posibilidades de desarrollo social, los datos en materia de uso y acceso del recurso de internet demuestran una paulatina reducción de la brecha digital, sobre todo entre los niños y adolescentes.

Según datos del Internet World Stats (IWS), en México durante el 2011 hubo un total del 42, 000,000 usuarios de internet, lo que representa el 36.5% de total de la población, y de estos, 38,463,860 (33.5%) son usuarios de la red social Facebook. Además, el World Internet Project, nos indica que el 40% de los usuarios de internet en México es menor de 19 años. Y de éstos, un 15% (5 millones) no cuenta con más de 11 años de edad.

Con lo cual, nos enfrentamos a estudiantes con grandes posibilidades de acceso al internet, lo que tiene importantes implicaciones. En primer lugar, las posibilidades de acceder a grandes volúmenes de información sin restricción hace difícil categorizarla, analizarla y seleccionarla. En segundo lugar, las potencialidades comunicativas de este recurso tienen como consecuencia una modificación de los procesos de convivencia generando nuevos códigos para la socialización.

Es decir, no se trata solamente de una exposición a la información, sino que tiene que ver con el desarrollo de habilidades específicas para desenvolverse en el ámbito real y el virtual, debido a la interactividad que provee este tipo de recursos.

Y en este espacio parece ser que no existen límites para su manipulación y uso, por lo que no es fácil que se establezcan normas de la *ciberconvivencia*. Y sin una formación o guía clara, es sencillo caer en cuestiones de violencia virtual.

Actualmente son muchos los ejemplos sobre el mal uso del internet entre los jóvenes, algunos de ellos son casos mediáticos que se han distribuido a través de los medios masivos de comunicación, como los de Anders Behring Breivik, Mohamed Merah o James Holmes, quienes perpetraron matanzas en Noruega, Francia y Estados Unidos y

de quienes se sabe, utilizaron páginas de internet para distribuir información xenofóbica, imágenes de sus crímenes e información de odio racial con connotaciones de tipo religioso. Más emblemático y mediático resulta el tema de Amanda Todd con la presentación en internet de su video anterior a su suicidio donde narra las experiencias de acoso cibernético que sufrió desde los 12 años por parte de compañeros de colegio.

Pero a pesar de estos casos que han generado una alarma social sobre el tema de la violencia virtual, entender y aceptar su existencia es muy complicado porque la mayoría de las personas los asocia con la idea de *virtualidad*, es decir, con algo que es inexistente. Por ello, el ciberespacio se presenta como un mundo invisible, creado de manera ficticia, y en este sentido es difícil comprenderlos, caracterizarlos e identificarlos.

Este es uno de los principales problemas que se presenta para la intervención en casos de cyberbullying: si no es algo tangible, entonces no es real y tiende a ser poco objetivo. Cuando existe un proceso de violencia física que deja una huella visible, entonces es fácil identificarlo como una agresión. Pero cuando sus efectos se manifiestan de manera psicológica, entonces, la cosa cambia por completo. Más aún, cuando no se puede percibir como violencia, entonces no es posible su identificación.

Por ejemplo: ¿podríamos castigar a una persona que mata a otra en la vida real?; la respuesta es bastante obvia. Pero ¿podríamos aplicar la ley cuando una persona *simula* que mata a otra en el ciberespacio?; por supuesto que esto no sería posible, y es ahí donde reside el poder de los acosadores virtuales, pues ¿podríamos castigar a un niño que amenaza con matar a un compañero a través de un muro de una red social?; claro que no. Incluso se puede llegar a pensar que esto no tiene ninguna importancia y que no existe ninguna justificación para considerarlo como *violencia*. Sin embargo, el estrés que puede causarle a la persona es considerable, y tiene implicaciones psicológicas severas.

Además, existen actos que comienzan siendo una amenaza en el mundo virtual que se trasladan a cuestiones en la vida real mucho más delicadas. El grooming<sup>1</sup> ha sido ya identificado como un fenómeno de acoso (aunque no de acoso escolar, ya que no sucede dentro de la escuela ni por parte de compañeros) bien documentado, y para el cual

existan ya estrategias legales para su detección. Este tipo de acoso inicia en un espacio virtual y a través de un medio tecnológico, pero se convierte en una amenaza totalmente real, además de posibilitar el intercambio de información digital entre redes de pederastas o de pornografía infantil.

Como vemos, la violencia virtual no es sólo insultos o amenazas insignificantes, plantea diferentes riesgos importantes sobre todo para los niños y adolescentes, los cuales han nacido en un mundo en el cual las nuevas tecnologías, entre ellas las computadoras e internet, forman parte de su contexto, pero no significa que estén preparados para ello. (Alfie, 2011:73).

Existen diferentes problemáticas psicopedagógicas desencadenadas con el uso y abuso del internet por parte de nuestros estudiantes.

En primer lugar, hay una *sobreinformación* cuando antes el problema era la *desinformación*. Los padres de familia, los profesores y orientadores nos enfrentamos a una nueva generación de niños y adolescentes acostumbrados al uso de la tecnología, son nativos digitales que ven en el ciberespacio un mundo perfecto para la socialización, así como una fuente inagotable de información. Pero los contenidos que se generan en este espacio muchas veces no suelen ser los más adecuados, ni desde el punto de vista ético o moral, ni desde el científico.

En segundo lugar, la brecha digital<sup>2</sup> existente entre generaciones tiene implicaciones en la manera en la que se perciben los procesos de socialización virtual. Es por ello que cuestiones como el ciberacoso han comenzado a escalar como forma recurrente de violencia escolar, con severas implicaciones para quien lo sufre, y del cual conocemos muy poco, pues los estudios más importantes se han desarrollado en el ámbito del acoso escolar real.

---

<sup>1</sup> Que se define como las estrategias que utiliza un adulto para ganarse la confianza de un menor a través del uso del internet con el fin de realizar un acoso sexual.

Y finalmente, la irrupción de las TIC en las aulas a partir de 1990 nos enfrentaron a grandes interrogantes: qué hacer con ellas en la escuela, cómo y en qué centrar la formación docente inicial y continua y como integrarlas a los sistemas educativos+ (Manso, et. al., 2011:22) cuestiones que en la actualidad no se han podido resolver, y que tienen como resultado la poca explotación de las ventajas que éstas nos ofrecen.

Como consecuencia de la falta de uso de estrategias educativas apoyadas en las llamadas TIC, los profesores siguen impartiendo clases tradicionales a estudiantes que ya no tienen las características de antaño, y que demandan de un nuevo estilo de enseñanza.

Para concluir, el internet presenta una dicotomía interesante pues, por un lado, tiene amplias posibilidades para la comunicación, el acceso a la información y aporta elementos tecnológicos interesantes como componentes de desarrollo social y cultural, pero, por el otro, da las pautas para el desarrollo de conductas negativas, como es el caso de la violencia virtual y el acoso cibernético.

Visto así, el problema no se encuentra en la red, sino en la falta de formación para su adecuada explotación. Toca a las instituciones educativas voltear la mirada hacia las cuestiones de ciberética, cibercultura y cibernsocialización, estableciendo las pautas para el uso responsable de estos recursos, que cada día evolucionan y crecen conjuntamente con nuestra indiferencia e ignorancia sobre el impacto del mundo virtual en el ámbito del mundo real.

---

<sup>2</sup> Se entiende como brecha digital el acceso y la habilidad para el manejo de computadoras, la capacidad de comprender el idioma inglés (bautizado como el idioma de la red) y sentirse a gusto con estas tecnologías.

### 2.3. Diferencias entre el ciberacoso y el acoso escolar

Como ya se dijo, es innegable que el llamado *ciberbullying* comparte muchas características con el proceso de violencia escolar denominado *bullying*.

Incluso se le clasifica como tipo de acoso escolar, conjuntamente con el verbal, el físico y el gesticular. (Harris y Petrie, 2003).

La idea de que la violencia virtual se pueda convertir en un acoso cibernético tiene que ver con la frecuencia de los actos, así como la participación de diferentes actores, no sólo el acosador principal actúa, todos tienen un papel determinante en el proceso y generación del acoso.

Y aunque estamos de acuerdo que este tipo de violencia pertenece al ámbito del bullying, existen notables diferencias entre el acoso tradicional y el que se realiza a través de la tecnología, como lo exponemos en la siguiente tabla:

**Tabla 3.**

#### **Diferencias entre el acoso cibernético y el acoso tradicional.**

Bullying	Ciberbullying
Se realiza de manera personal y directa	Se utiliza un medio impersonal para el acoso (tecnología)
El perfil del acosador es conocido por todos y no se esconde	El acosador puede tener un perfil anónimo difícil de identificar
Tiene un tiempo bien definido (semanas o meses)	Es atemporal, el acoso puede volver a surgir después de muchos años
Existe un espacio bien definido para el acoso ( la escuela)	No existe un espacio, el victimario puede actuar desde cualquier espacio o lugar.

Puede inhibirse ante la presencia de un adulto o si se es descubierto

Desinhibición total

Existen formas específicas y bien definidas para el acoso

Múltiples formas de acoso que se modifican conjuntamente con las capacidades de la propia tecnología

---

Como vemos la diferencia más obvia es el uso de la tecnología como mediadora entre la víctima y los victimarios, pero no es la única, ni la de mayor importancia. Existen otras que tienen implicaciones mucho mayores, sobre todo cuando se pretende intervenir en un caso de este tipo.

Identificamos tres aspectos que son medulares, además del uso de un medio tecnológico como canal de comunicación para la agresión y que tienen que ver con: el tiempo y espacio, el perfil de los acosadores y las formas en las que se manifiesta el ciberacoso. A continuación analizaremos cada una de ellas para entender mejor la problemática que presenta este tipo de acoso.

### **2.3.1. Tiempo y espacio**

La cuestión del momento y lugar donde se realiza la agresión es una de las diferencias más importantes entre el acoso cibernético y el que se da de manera tradicional. Para el bullying, se identifica al espacio escolar como el contexto geográfico principal, aunque puede manifestarse en menor grado en las inmediaciones o en el trayecto de la casa a la escuela. También se han ya establecido los principales lugares donde ocurren los episodios de acoso: a) en los patios, b) durante el recreo y en los descansos, c) en los pasillos, d) en los baños, e) sobre todo, en donde no haya adultos presentes+ (Cobo y Tello, 2008:169).

Esta situación provee de mayores elementos en el momento de la intervención a los involucrados en el ambiente escolar.

El caso del acoso cibernético, no se tiene la misma suerte de que suceda sólo en un espacio específico, sino que se presentan en tantos espacios como las posibilidades tecnológicas y de acceso lo permitan. Con el desarrollo de los protocolos inalámbricos de red, se puede tener internet prácticamente en cualquier lugar sin ningún tipo de restricción lo que da a los acosadores la oportunidad de realizar sus actos en cualquier tiempo y lugar en donde no hay horarios, fechas ni espacios definidos como lo es en el caso del acoso escolar tradicional.

Esto tiene alcances importantes en la forma en la que se va a intervenir y también en la manera en que se puede detectar. Pero las mayores implicaciones son para la propia víctima que sufre el acoso, ya que no se encuentra segura en ningún momento. Aunque se puede argumentar que el dejar de acceder a la tecnología desde donde se recibe el acoso es una acción para la protección, esto no es una opción para un estudiante que convive con asiduos cibernautas durante la estancia escolar y por lo tanto, lo considera como una forma más de convivencia, e incluso de aceptación social. Y aun cuando se decida voluntariamente ignorar el acoso cibernético, los testigos y acosadores se van a encargar de recordarlo, incluso puede dar lugar a episodios de bullying desencadenados por un proceso de acoso virtual.

En el caso del tiempo, si bien el bullying se manifiesta durante la edad escolar y suele disminuir al llegar los 10 años y muy raramente se observa más allá de la adolescencia tardía (Cobo y Tello, 2008), el cyberbullying no desaparece con la edad, ni con periodos escolares. Por lo tanto, se le considera como un fenómeno atemporal, que fácilmente puede convertirse, por sus características específicas, en recurrente.

Una situación que provocó la burla durante la secundaria, por ejemplo, se puede recuperar durante la preparatoria, sufriendo de nuevo el episodio de violencia ya que es muy fácil recuperar los elementos que se utilizaron en la agresión.

Pensemos en una fotografía que se compartió a través de una red social entre todos los compañeros de colegio que muestre una situación vergonzosa y que luego, después de varios años, pueda ser recuperada y colocada a través para generar una nueva situación de burla.

No basta con eliminar los datos en internet, una vez que éstos se comparten, la situación del control de dicha información es imposible, ya que todo el mundo tiene acceso a su descarga, aunque no pertenezcan directamente a los contactos de una persona. Por ello, éste tipo de actos son mucho más complicados para su detección y control, ya que no podemos, ni es de nuestra competencia, vigilar lo que los estudiantes hacen fuera de la escuela.

En síntesis, la cuestión del tiempo y el espacio debe ser considerada como un factor que otorga una alta peligrosidad a esta forma de acoso escolar y es determinante en la manera en la que se manejará la intervención desde el punto de vista de las autoridades escolares.

### **3.1.2. Perfil de los ciberacosadores**

En una situación de bullying tradicional, el acosador puede ser bien identificado. Existen ya múltiples trabajos que indican las características de los agresores que realizan un acoso escolar de manera directa.

D. Olweus (2006) establece una serie de características que presentan los niños que son acosadores escolares como son:

- a) Personalidad dominante,
- b) Les gusta afirmarse mediante la fuerza,
- c) Tienen carácter y son impulsivos,
- d) Se frustran con facilidad,

- e) Muestran actitud más positiva hacia la violencia,
- f) Presentan conductas disruptivas o antisociales en lugar de una conducta prosocial,
- g) A veces se relacionan con adultos de forma agresiva,
- h) No suelen responsabilizarse de sus actos,
- i) Se les da bien escabullirse y presentan problemas de conducta.

En el caso de los acosadores virtuales, éstos comparten algunos rasgos de los anteriores, pero no todos, y además, es difícil identificarlos debido a la cantidad de conductas violentas que se presentan en la red.

Parry Aftab ha establecido una categorización para agrupar a los diferentes tipos de acosadores.

A continuación mostramos cada una de ellas y sus características.

**Tabla 4.**

**Tipos de acosadores.**

Victimarios cibernéticos	Características
Angel vengador	Tienen conductas prosociales, empáticas y solidarias. Se muestran afectados por los episodios de agresión escolar directa, pero no tienen la fuerza física para poder actuar, pero sí las habilidades necesarias para realizar una venganza a través de la red. Como su nombre lo indica, se sienten salvadores de sus compañeros que han sufrido, haciéndose pasar por una especie de superhéroes o justicieros cibernéticos.

El sediento de poder	Son alumnos abusadores en la realidad, y que desean demostrar que tienen el control también dentro del ciberespacio. Les interesa probar que pueden realizar el abuso y tratan de enviar un mensaje de intimidación a los demás.
Las chicas malas	Se les denomina así al grupo de niñas o adolescentes que acosan en la red a través de chismes, burlas y procesos de exclusión. Por lo general suelen ser populares en el contexto real y de acuerdo a ello, van dictando también las normas de popularidad virtuales y señalando a quienes están <i>in</i> o <i>out</i> dentro del ciberespacio a través de la inclusión o no en ciertos grupos y listas de discusión.
Abusón por accidente	Se encuentra aburrido y se entretiene acosando en la red sólo por diversión. No tiene la intención de dañar a nadie, solamente lo hace por matar el tiempo que tiene como consecuencia de una indiferencia, sobre todo dentro del entorno familiar. Pueden parecer antisociales en la realidad pero muy sociables dentro del ciberespacio y por lo general presenta una habilidad mucho mayor que el resto de sus compañeros para la manipulación de tecnología.

---

Fuente: Aftab (2007)

En este caso se observan claras diferencias de perfil. Por supuesto que muchos niños abusivos son generadores de cyberbullying pero esto no es una regla general, incluso ellos pueden convertirse en las víctimas de los propios acosados.

También, el que un niño muestre una conducta prosocial dentro del salón de clases con relación a las víctimas no implica que no pueda convertirse en acosador y perpetúe los peores ataques cibernéticos.

Otra característica que se observa es que muchos de ellos deciden participar en estos actos solamente porque no tienen algo mejor que hacer y porque cuenta con habilidades que le permiten desarrollar este tipo de conductas.

Llama la atención que se dedique una tipificación solamente a las mujeres. Esto es interesante porque la mayoría de los estudios realizados muestran que el bullying se manifiesta entre hombres. El que exista una categoría para identificar el acoso femenino nos indica que existe un alto índice de acoso perpetrado por niñas y adolescentes que se explicaría desde la idea del desequilibrio de poder.

En el mundo real, hay una clara desventaja de fuerza física entre mujeres y hombres, pero dentro del ciberespacio esto se va diluyendo para dar paso a otra forma diferente de dominación que se va a centrar en la capacidad de uso y manipulación de la tecnología, pero también del lenguaje verbal y visual.

En este caso las desventajas entre los dos sexos ya no son significativas. Por ello, las mujeres suelen ser mejores ciberacosadores que los hombres, pero como vemos, se centran en cuestiones relacionadas con la exclusión, que a su vez se relaciona con la popularidad, cuestión importantísima, sobre todo en el caso de las adolescentes.

En síntesis, podemos resumir que los acosadores cibernéticos no suelen mostrar rasgos tan definidos como los acosadores tradicionales, pero sí pueden llegar a presentar una o más de las siguientes conductas:

- a) Habilidad y destreza en el uso de las TIC
- b) Desinterés (por todo lo que realizan y por los demás)
- c) Sufren de algún tipo de ansiedad social
- d) Sufrieron o sufren de bullying
- e) Son acosadores en el ambiente escolar
- f) Presentan problemas de conducta
- g) Solitarios y sin amigos en la escuela

- h) Solidarios con las víctimas de acoso
- i) Excelente desempeño escolar
- j) Muestran rasgos de abandono familiar

Concluimos entonces que en materia de acosadores cibernéticos es difícil su identificación pero no por ello deja de ser indispensable desarrollar los mecanismos necesarios para su correcta identificación.

Sobre todo, hay que basarnos en la observación de la conducta de nuestros estudiantes, pero también, en otros procesos de socialización, como los virtuales, siendo necesario involucrarse en el uso de estos medios tecnológicos desde una perspectiva socializadora.

### **3.1.3. Tipos de acoso cibernético**

Ya existen formas bien identificadas de acoso: el físico, que consiste básicamente en golpes y empujones; el verbal, que se manifiesta a través de insultos, apodos, chismes o rumores y el gesticular, en donde se utilizan las imitaciones, el tono de burla o señas con la finalidad de intimidar a una persona. Incluso casi todos los autores (Cobo, Ortega, Calmaestra, Kowalaski, Mora, Willard, Olweus, Aftab) hablan del cyberbullying como una manifestación más del acoso escolar. Estamos de acuerdo en que efectivamente, es una forma derivada del acoso escolar tradicional, sin embargo, dada su complejidad y características bien definidas es preferible tratarlo como una forma específica de violencia escolar.

Como mencionamos, en el caso del acoso escolar típico, las formas y manifestación es son identificadas rápidamente pues son visibles ante los demás y conocidas por todos los que participan en ellas. Pero en el cyberbullying las formas del acoso son tan variadas y complejas como la misma tecnología lo permita.

Una de las primeras clasificaciones que encontramos es la que aporta Nancy Willard (2006) pionera en los estudios de ciberbullying. Willard identificó que algunas formas de violencia son susceptibles de convertirse en acoso cibernético. Estas conductas son las siguientes:

**Flaming** (Provocación incendiaria) Consiste en iniciar discusiones a través de las salas de chat o muros de redes sociales con la finalidad de ocasionar peleas o rupturas de relaciones afectivas entre los participantes, principalmente dentro del contexto real. En este caso, el acosador utiliza un tema que se sabe, puede ocasionar una disputa o conflicto, como son: temas deportivos, religiosos o ideológicos y una vez que se ha generado la pelea en la red, suelen retirarse dejando al resto de los involucrados como participantes principales del conflicto. Las discusiones por lo general se prolongan por tiempo indefinido, volviendo a ser utilizadas según le convenga al agresor, sacándose a la luz cada vez que sea posible, reforzando de esta forma los conflictos ya ocasionados.

**Stalking** (Hostigamiento) Se trata de mensajes reiterados y a largo plazo a una persona que se elige como blanco, utilizando para ello todos los canales de comunicación ya sean privados, como es el correo electrónico o los mensajes de celular, o públicos, como muros de redes sociales, chats, foros de discusión o incluso a través de videojuegos on-line. Debido a su frecuencia y repetitividad, a los acosadores que utilizan esta forma de ciberbullying se les ha dado el nombre de *atormentadores*. En cuanto al contenido de los mensajes, éstos pueden tener contenidos ofensivos verbales o de tipo visual.

**Arrasement** (Denigración) Se trata de distribuir información despectiva y falsa de una persona (por ejemplo, colgar fotografías alteradas digitalmente que muestren a la persona en situaciones comprometedoras, inventar rumores que afecten la reputación de una o varias personas, burlas sobre la orientación sexual, discapacidades u origen étnico) con la intención de perjudicar la imagen de la persona.

**Impersonation** (Suplantación de la identidad) Consiste en hacerse pasar por la víctima, a través de la obtención de claves personales de acceso, con la finalidad de enviar contenidos negativos a sus contactos haciéndolos pasar como opiniones del propio

acosado. La verdadera intención de esta acción es hacer manipular la información para crear un *falso ciberacosador*. En casos más graves, se puede insultar a nombre de la víctima a grupos que se consideran violentos, dejando datos personales para su localización con la finalidad de que puedan perseguirlo. Esta es una de las formas más peligrosas de ciberacoso, pues si se lleva al extremo realmente se expone a la víctima a un maltrato físico considerable.

**Sexting** (Violación de la intimidad o juego sucio) Esta fue una de las primeras formas de acoso que se identificaron en la red. Se da por lo general entre adolescentes que tuvieron una relación amorosa que concluyó con una ruptura. Consiste en utilizar imágenes de actos sexuales privados que fueron grabados, con el consentimiento o no de la víctima, para difundirlas en espacios públicos de la red. Aunque en un inicio era una forma específica de acoso hacia el sexo femenino, en la actualidad se puede presentar también en hombres (Aftab, 2006)

**Exclusion** (Exclusión) Se presenta en entornos protegidos con claves de acceso, negándole a la persona el acceso o en su eliminación de cualquier grupo o lista de discusión a la que pertenecen la mayoría de los compañeros con la intención de causar una *muerte social virtual*.

Otra clasificación más recientemente realizada por Robin Kowalski, Susan Limber y Patricia Agastston (2010) incluye, además de las formas de violencia antes mencionadas, otras modalidades de ciberacoso como son:

**Insultos electrónicos:** Se trata de un intercambio de comunicación breve donde se utiliza un lenguaje poco apropiado y suelen tener lugar en un contexto público como son los chats, foros de discusión y redes sociales. La diferencia con el *Flamming* es que en este caso no suelen ser reiterativos ni tienen la intención de iniciar una guerra de insultos en red. En cuanto a las diferencias con el hostigamiento es que no es unilateral, y tiene una duración mucho menor. Por esta característica muchos autores consideran que no se trata de ciberbullying, ya que parece que no es reiterado ni tiene la intención de acosar.

**Desvelamiento y sonsacamiento:** Se refiere a la manipulación de una persona para que revele datos comprometedores acerca de ellos mismos, los cuales luego se revelan al resto del grupo. Se diferencia del *sexting* en que no tiene una connotación estrictamente sexual, sino de cualquier otro aspecto, por ejemplo: el origen racial, étnico o social, la orientación sexual, una discapacidad oculta, miedos e inseguridades.

**Ostracismo:** Consiste en ignorar los mensajes y comentarios que la persona realiza en un medio público o personal de manera intencional. Aunque en este caso es bastante subjetivo ya que pudiera ser que la falta de respuesta fuera simplemente un descuido. Sin embargo, se ha encontrado que efectivamente muchos casos tienen la intención de *cortar* con la persona al no retroalimentar los mensajes que ésta distribuye en los medios virtuales.

**Ciberpersecución:** Consiste en amenazar a una persona con dañarla físicamente o moralmente. Se relaciona con el hostigamiento en el sentido de que es también a largo plazo, pero su objetivo final es perseguir a la persona haciéndola sentir que se encuentra vigilada causándole un estado de paranoia general. Se pueden utilizar incluso a otras personas o cosas cercanas a la víctima para aumentar la intensidad de los ataques como son: familiares, amigos, mascotas, bienes materiales, entre otros.

**Paliza feliz:** Comenzó en los vagones del metro y ha arraigado en Inglaterra. La gente, habitualmente adolescentes, van andando y le dan un guantazo a alguien, mientras que otra persona, también habitualmente adolescente, graba la agresión sirviéndose de un teléfono con cámara incorporada. (Kowalski, Limber y Agastston, 2010:93). Estos videos se distribuyen entre los estudiantes con fines lúdicos utilizando el propio celular, correo electrónico o colgándolos en muros de redes sociales. Como no importa la identidad de la víctima, en un principio se no se consideró como una cuestión de ciberbullying. Sin embargo, poco a poco el comportamiento se fue trasladando al ámbito escolar.

En este caso se combina la situación del acoso escolar directo con el acoso cibernético, pues se trata de una agresión física realizada principalmente durante el recreo o fuera de la escuela, en el trayecto hacia la casa, por parte de uno o más abusadores, y que es grabada para posteriormente ser distribuida por todos los medios electrónicos posibles. La intencionalidad en muchos casos efectivamente tiene que ver con la diversión, pero en otros, es una especie de advertencia y reafirmación del poder de los acosadores sobre las víctimas. En casos extremos puede incluso llegar a constituirse como un delito muy grave.

A manera de conclusión, las formas de acoso que se suscitan mediante un medio tecnológico son múltiples y al utilizar varios canales para la comunicación de la violencia, ésta tiene un efecto mucho mayor en quienes lo sufren. Además se trata de actos que requieren una mayor planeación y tiempo para su desarrollo y por ello tienen un grado mayor de maquiavelismo.

## CAPÍTULO 3

### ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN PARA EL CIBERACOSO

#### 3.1. La virtualidad: Nuevas formas, nuevas estrategias.

La cuestión de cómo intervenir dentro de las instituciones escolares cuando existe un problema de ciberbullying presenta diferentes problemáticas a las que pudieran observarse en el caso del bullying tradicional. La primera de ellas tiene que ver con la complejidad para identificar al agresor. Si es difícil identificar en algunos casos al niño que es acosador, con mayor razón a una persona que es *invisible* y que puede realizar cualquier acto violento valiéndose de la protección que le provee el anonimato.

Aunque es posible identificar de dónde se produjo la agresión, es bien cierto que se complica con diferentes acciones que se pueden tomar: la suplantación por ejemplo, puede hacer parecer a un niño inocente como un acosador. La ubicación de las máquinas desde donde salió el acoso es importante, pero igual plantea el problema de identificación del usuario. Por lo tanto, a veces no es tan fácil poder identificar al agresor y tomar las medidas pertinentes.

En segundo lugar, la situación de cuándo o no debe actuar la escuela en un caso de ciberacoso no está bien definida. Al ser un fenómeno que se presenta fuera de la escuela, ¿qué tanta responsabilidad tienen los centros escolares en estos casos?

Se han presentado casos en la que los padres han argumentado como defensa el derecho a la información y a la libertad de expresión, razón por la cual, la escuela no puede sancionar a un niño por *expresar opiniones* en un espacio público como lo son los muros de las redes sociales. La documentación jurídica acerca del tema confirma que efectivamente en México se considera como un derecho fundamental el acceso a la información, establecido en el artículo 19 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948, que nos dice que todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus

opiniones y el de difundirlas sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión (Carmona,2012:28), además de que la denominada cibercensura es una de las problemáticas que más ha sido del interés para las grandes compañías dedicadas a brindar servicios a través de nuevas tecnologías, las cuales se defienden dentro del marco de la legalidad (Coronado, 2012:143). Y aunque existen casos documentados sobre el mal uso de las redes en México, a través de la distribución de información relacionada con el crimen organizado, los derechos humanos relacionados con la libertad de expresión no permiten sanciones legales, ni para los autores de las páginas ni para las compañías distribuyen este tipo de datos.

Por lo anterior, se complica el papel como sancionadores en caso de ciberacoso, sobre todo cuando ésta ocurre fuera de los muros de la escuela. De ahí que una estrategia útil es el establecimiento de normas internas propias, ya que los marcos jurídicos, por lo menos en el caso de nuestro país, no apoyan la intervención en casos de ciberacoso. Éstas deben regular, en primer lugar, el uso de la red institucional, y en segundo lugar, el comportamiento inadecuado de los alumnos frente al uso de las TIC, tanto los estudiantes como los profesores.

En tercer lugar, la falta de preparación en materia de TIC entre los directivos, orientadores y docentes ha ocasionado que no se conozcan estrategias para la intervención en estos casos, o que se tome a la ligera. Si el orientador o el profesor no tienen la habilidad para manejar una computadora, muy probablemente no conocerán las formas de ciberacoso, y por lo tanto, no podrán identificarlas cuando se presenten. Peor aún, tenderán a minimizar el daño, con lo que se envía un mensaje de impunidad a los estudiantes que les incite a realizar el acto también, a sabiendas de que la institución no va a tomar cartas en el asunto.

De acuerdo a esta problemática, ¿cómo podemos intervenir en un caso de ciber?

Existen una serie de estrategias que debemos tomar en cuenta al momento de que decidamos intervenir, como describimos a continuación.

### 3.2. Evaluar el acoso cibernético.

No podemos intervenir sobre un fenómeno que no conocemos. Es necesario hacer un diagnóstico del estado actual del ciberacoso. Esto también implica realizar estudios de brecha digital para conocer cómo es el acceso de los estudiantes a la red, ya que de ahí se desprenderán las diferentes formas de acoso.

La forma tradicional para realizar estudios sobre el tema ha sido mediante la utilización de encuestas. Casi todas las investigaciones actuales en el tema se apoyan en la realización de estos instrumentos, ya sea de manera personal o en red. Existen dos encuestas que son reconocidas a nivel internacional: la primera es la realizada por Parry Aftab que se puede obtener en la página web [www.wiredsafety.org](http://www.wiredsafety.org), y la segunda la desarrollada por Kawalski, Limber y Agastston (2006), que se encuentra en línea en [www.camss.clemson.edu/KowalskiSurvey/servlet/Page1](http://www.camss.clemson.edu/KowalskiSurvey/servlet/Page1).

En el caso de encuestas que se han desarrollado en castellano, destaca la realizada por Rosario Ortega y Juan Calmaestra (2009), de la Universidad de Córdoba, España.

A pesar de que las encuestas son muy populares plantean también diferentes problemáticas, sobre todo en relación con la objetividad sobre todo en lo que respecta a la variable de la prevalencia del fenómeno, por ello, un método adicional para estudiar el acoso cibernético ha sido los grupos de discusión se elaboran una serie de preguntas para permitir a los investigadores sondear ya no sólo la frecuencia sino también recabar información más específica sobre los casos reales de ciberacoso que los estudiantes hubieran vivido o presenciado (Kowalski, Limber y Agastston, 2010:121).

En síntesis, es indispensable que dentro de cada institución educativa se realicen estudios que den cuenta de la problemática actual en materia de ciberacoso, ya que de ello dependerá el éxito de la intervención.

### **3.3. Preparar al personal escolar (directivos, docentes y orientadores) en el tema del acoso cibernético.**

Esto se llevaría a cabo a través de la participación en cursos y talleres impartidos por expertos en el tema del ciberacoso, o la asistencia a eventos académicos sobre la materia (congresos, coloquios, foros de investigación, etc.)

La capacitación se puede ofertar desde diferentes instituciones, ya sea Asociaciones, Organizaciones no gubernamentales, Fundaciones o incluso las propias Universidades a través de convenios específicos. La idea es que todos los implicados conozcan sobre el tema y tengan los elementos mínimos para saber cómo intervenir en un caso de acoso cibernético.

Esta formación debe considerar en primer lugar cuestiones de tipo teórico referentes a su definición, características, perfiles de los ciberacosadores, diferencias con otras formas de acoso y violencia escolar, entre otras. En segundo lugar, hay que trabajar con aspectos de ciberética y cibercultura, tópicos centrales para hacer un buen uso de este tipo de tecnología.

En algunos casos, ha sido necesario enseñar a los profesores cuestiones de manipulación, ya que muchas veces no conocen todos los alcances de las plataformas y recursos con los que cuenta el internet. Dependerá de las características de la propia escuela y sus docentes lo que determine los contenidos a tratar, pero se insiste en la necesidad de tener una preparación en materia de ciber.

### **3.4. Elaborar normas institucionales para el castigo del ciberacoso.**

Uno de los principales problemas que ya mencionamos es la falta de control, sobre todo en la cuestión legal. No existen en México actualmente leyes de protección contra este tipo de violencia, además de que resulta complicado poder aplicarlas dentro del contexto

escolar en donde se involucran a veces cuestiones administrativas, políticas o incluso, de autonomía. Por lo tanto, es deber de las instituciones establecer sus propias reglas sobre cómo se va a castigar el acoso escolar. Reglamentar el uso de la Tecnología que se les está proveyendo dentro del espacio académico es indispensable. Estas normas deben ser legitimadas por las autoridades escolares, y además darse a conocer a los padres de familia y estudiantes. Debe quedar bien claro que no se permitirá un mal uso de la red institucional, esto es indispensable para evitar que el acoso se produzca dentro de la escuela utilizando la infraestructura de la misma.

Igualmente, cuando se piensa en acoso cibernético, se suele considerar solamente lo referente a las computadoras, pero dado que existen múltiples plataformas por las que se puede realizar el acoso, el uso de estos elementos tecnológicos debe ser regulado. Hay que establecer normas entonces para la manipulación de teléfonos celulares, ipads, ipods, tabletas, consolas portátiles de videojuegos y computadoras portátiles, pues todos ellos son canales potenciales de acoso cibernético que en ocasiones no son consideradas.

En síntesis, dejar bien claro que la institución no va a dejar impune un episodio de este tipo es la clave para su posterior control, y de alguna forma, también para la inhibición de este tipo de conductas entre los estudiantes.

### **3.5. Dedicar un tiempo de clase al tema del acoso cibernético, cibercultura y ciberética.**

A veces, como ya lo vimos, se genera el acoso porque no se tiene algo mejor que hacer, o porque no se conocen las implicaciones que esto pueda tener en las personas. Es posible que en algunos casos se acose pensando que se trata de una broma, sin conocer las implicaciones psicológicas que tiene en quienes lo sufren. Por ello es indispensable que los profesores platicuen con sus estudiantes sobre los peligros del mal uso del internet.

Esto sólo se puede realizar a través de la formación de los alumnos en cuestiones como ciberética, cibercultura y modelos de comunicación virtual y trabajar con esta clase de contenidos, ya sea dando un espacio de las clases regulares o través de cursos extracurriculares o remediales. Aunque esto implica un tiempo extra restado a las clases normales, es necesario dada la problemática que existe en torno al tema del mal uso de la red. Más aún, es una obligación de la institución cuando ésta le otorga el recurso al estudiante, sin ningún tipo de preparación y formación para su uso.

### **3.6. Realizar actividades académicas apoyadas en las TIC.**

Hablamos de aprendizaje colaborativo y cooperativo, el cual se puede fomentar a través del uso de la Red como complemento al trabajo en el aula. Esto es indispensable, ya que si los profesores no les muestran a los estudiantes que existen otros usos de las TIC aparte de los que se enfocan a los procesos de socialización lúdica cómo pretendemos que ellos los puedan asimilar. El que un alumno pueda ser capaz de utilizar el internet para complementar su formación debe ser una de los objetivos de los profesores. Para ello, es indispensable utilizar este tipo de herramientas como apoyo a los procesos de enseñanza presenciales.

Esto no sólo tiene ventajas a nivel didáctico, sino también puede ser una manera en la que se controle a los estudiantes en cuanto a sus actividades en la red. Por ejemplo, al crear un grupo en Facebook para realizar actividades de aprendizaje el profesor automáticamente tendrá acceso a los muros de sus alumnos y a toda la información y actividades que ellos realizan. De esta forma, se puede identificar fácilmente cuando una persona ésta siendo acosada o está generando violencia a través de este medio, con lo cual se pueden tomar las acciones pertinentes para su intervención.

### **3.7. Hacer uso de la pericia de los estudiantes para desarrollar mecanismos de convivencia en red.**

Los niños y adolescentes se manejan mucho mejor que los adultos en la red, se sienten con mayor comodidad y han vuelto de este medio una forma de socialización por excelencia. Hay que reconocer que nuestros estudiantes son mucho mejores en la manipulación de las herramientas tecnológicas que el propio profesor, lo cual puede ser visto como una oportunidad para fomentar el desarrollo de actividades colaborativas en la red, sobre todo en cuestión de convivencia. Incitar a los alumnos a formar grupos en alguna red social donde se puedan discutir diferentes problemáticas sociales, sobre todo las que ellos mismos viven dentro de sus contextos geográficos y sociales, es la clave para fomentar un mejor uso de la red.

La educación social apuesta por este tipo de iniciativas y ha tenido grandes resultados, sobre todo cuando en ellas participan los adolescentes y jóvenes activamente aportando sus conocimientos de manipulación de la tecnología.

En síntesis, sólo necesitamos orientarlos en el uso de la red como una opción positiva para la convivencia y la crítica constructiva. De esta forma enviamos el mensaje a nuestros estudiantes de que esta herramienta tiene más utilidad de la que ellos están acostumbrados a darle.

### **3.8. Realizar guías sobre el ciberacoso y como intervenir específicas para los padres de familia.**

Los docentes, orientadores y directivos no pueden lidiar solos con un problema que es muy probable que tenga su origen dentro del hogar. Podríamos decir que en el caso del acoso tradicional, también puede ser una conducta resultado del maltrato o el ambiente familiar en el que vive el escolar, pero en el caso del ciberbullying, y por sus características, es muy probable que los ciberacosadores actúen desde la casa, en donde

el papel de los progenitores se vuelve crucial para la intervención. En este caso, muchos de los padres no saben ni conocen los alcances del internet, tienen la idea de que están seguros dentro de las cuatro paredes de la casa, y en lugar de permitirles salir a la calle, los exponen, sin quererlo a verdaderas formas de violencia y abusos mucho peores que las que se podrían manifestar en las calles.

En medio de este mundo virtual lleno de peligros, que igualmente podrían ser parecidos a los que pudieran sufrir fuera del hogar (secuestros, extorciones, amenazas, violaciones a su intimidad), se deja que niños y adolescentes deambulen solos con la falsa esperanza de que se encuentran protegidos y bajo nuestro control.

Nada más lejos de la realidad, ya que los peligros de la Web son muy complejos porque muchas veces son difíciles de detectar a simple vista. Hay contenidos que se transmiten en forma encubierta como, por ejemplo, juegos con dibujos animados infantiles que fomentan el odio racial, abusadores que a través de mentiras, buscan relacionarse con niños y jóvenes, y otros peligros que, con diferentes matices, pueden perjudicar o poner en riesgo su integridad+(Alfie, 2011:73)

Los padres necesitan orientación sobre estos temas, pero la problemática que siempre se plantea es, cómo integrarlos a cursos de formación, cuando la nueva dinámica social indica que cada día son más las familias en donde ambos trabajan y por lo tanto están muy limitados en su tiempo. Pedirles que asistan a seminarios y cursos que la escuela les ofrece, no parece ser una opción adecuada. Por otra parte, adecuar el nivel de los cursos es difícil, ya que existen disparidades grandes en la formación de los padres. De ahí la propuesta de desarrollar una guía sobre cómo tratar e intervenir el problema del cyberbullying, la cual se podría difundir a través de la propia página institucional, correo electrónico o incluso a través de un blog que se pueda generar específico para tratar cuestiones del tema.

Esto, además de ser una estrategia de formación, también sirve como mecanismo de legitimación cuando existan problemas de ciberacoso, ya que se puede difundir el reglamento de la institución con relación al uso de la red, y cómo serán las sanciones,

de modo que un padre distraído ya no tendrá elementos para arremeter contra la escuela en el caso de que su hijo se vea involucrado en un problema de este tipo.

En síntesis, si queremos intervenir en materia de ciberacoso, las actividades anteriores son la clave para poder contar con los elementos adecuados, no sólo desde el punto de vista teórico, sino también psicosocial. Sólo de esta forma podremos atender esta problemática que cada día se inserta con mayor fuerza entre nuestros estudiantes y con una tendencia hacia el crecimiento de este tipo de conductas si no tomamos medidas inmediatas y adecuadas.

### **3.9. Estudios previos.**

En un estudio realizado por Miranda, Morales y Delgado (2014) se encontró que los adolescentes son cibernautas innatos, ha nacido con el recurso del internet y generado una nueva manera de socializar que implica también diferentes formas de violencia. En este contexto, es importante analizar cómo se comportan los jóvenes en la red, y en general si existe o no un acoso cibernético entre ellos.

Como ya se observó, en el caso de los estudiantes del nivel medio superior de la UAEMéx, éste no es, afortunadamente, un conflicto generalizado, al presentarse pocos casos de acoso cibernético. Sin embargo, no podemos decir que no se presente, ya que la mayoría de los alumnos afirman haber sido víctimas de agresiones virtuales, aunque no de *ciber*.

Llama la atención que la agresión a través del celular sea mucho mayor que en el caso de las redes sociales, esto pudiera deberse a la expansión generalizada del uso de estos aparatos en nuestro país, lo que amplía las posibilidades de manipulación entre los estudiantes y así las posibilidades de una mala utilización. Además, es mucho más sencillo y rápido este tipo de acoso que el que se pueda presentar a través de un medio como el internet.

En cuanto al caso de los acosadores cibernéticos, estos se muestran en menor escala, aunque no podemos negar su existencia, más bien aparecen como agresores ocasionales y no como ciberacosadores propiamente dichos, ya que no suelen repetir las amenazas, o por lo menos, no a través de la red. Pero ello no significa que no existan victimarios que utilicen la red para generar actos de violencia virtual, aunque no es muy frecuente que ésta se repita.

Y en lo que se refiere a los testigos, igualmente, el uso del celular para realizar actos de acoso es mucho mayor que en el caso de los que se realizan a través de la red, al menos así lo afirman los testigos que han presenciado esta forma de acoso.

De los resultados anteriores podemos concluir lo siguiente:

1. El que el instrumento no muestre la existencia del ciber como un fenómeno relevante entre los adolescentes no significa que no exista y en parte, ésta condición de inexistencia por considerarse como virtual, es decir, *no real* es uno de los factores que pudiera influir para que no se pueda reconocer.
2. Puede ser que los adolescentes no reconozcan este tipo de violencia por considerar dichos actos como normales, ya que no deja secuelas físicas como puede ser el que implica un tipo de violencia directa.
3. La invisibilidad del agresor es otro factor a considerar en el fenómeno del ciber, ya que puede atacar con diferentes identidades siendo difícil que los testigos puedan identificar los ataques.
4. La necesidad de contar con un equipo de cómputo y conexión a internet hace que los ataques se vuelvan mucho menos frecuentes que en el caso de los celulares, donde vemos que se presentan las principales formas de acoso cibernético.

5. Los resultados también indican que la violencia que se presenta en la red no es recurrente pero sí importante, dado que es posible que se vuelva a generar después de mucho tiempo, debido a las condiciones de la red que así lo permite.

Finalmente, el que esta problemática aún no sea generalizada da la oportunidad de generar programas encaminados a la prevención, más que a la erradicación. En este caso, recomendamos que se trabajen con contenidos sobre ciberética que permita a los estudiantes entender las ventajas del internet y cómo procesar la información que en ella se presenta, pero sobre todo, generar técnicas que fomenten un proceso de comunicación virtual adecuado.

## **CAPÍTULO 4**

### **MÉTODO**

Pocos estudios existen en México sobre el acoso escolar cibernético, y éstos en su gran mayoría se han basado en metodologías de corte cuantitativo. Si bien este tipo de investigaciones nos arrojan información muy importante sobre la situación del acoso en lo general, es también necesario escuchar la percepción que tienen los estudiantes de este tipo de fenómeno.

Es por ello que la investigación se realizó a través de un método cualitativo mediante un estudio de caso situacional interpretativo con el objetivo principal de comprender lo que sucede con el acoso escolar cibernético desde la perspectiva de los que participan dentro del mismo, es decir, acosadores y acosados, actores directos de esta forma de violencia escolar. Todo ello a través de la interpretación y síntesis de sus experiencias que representen los significados de esta problemática de violencia escolar, que como ya mencionamos, tiene múltiples aristas que la hacen diferente de la violencia tradicional.

#### **4.1. Planteamiento del Problema.**

En cuanto nuestro supuesto de investigación, se parte de la idea de que los alumnos del nivel medio superior reconocen el acoso escolar cibernético y por lo tanto entienden las consecuencias de su reproducción.

En síntesis, este estudio pretende adentrarse a la mirada que tiene el joven sobre el acoso cibernético así como su capacidad para reconocerlo cuando lo sufre, datos de los que no tenemos ningún conocimiento. Esto también se relaciona con la reproducción de estos actos, ya que puede ser que se conviertan en cómplices sin desearlo, lo cuál sería una diferencia importante frente a la intención que se puede observar de forma contundente en el acoso escolar tradicional (bullying).

Y todo ello nos dará un panorama más amplio sobre la problemática del ciberacoso para generar estrategias de prevención e intervención.

## **4.2. Objetivos de la investigación.**

Objetivo principal:

- Estudiar el impacto a nivel psicosocial de la violencia virtual en los jóvenes universitarios del Estado de México, a través del diseño y aplicación de un instrumento que permita valorar la situación actual con relación a las manifestaciones virtuales de violencia y sus consecuencias sociales, culturales, económicas, escolares o laborales.

Como objetivos particulares, la investigación pretende alcanzar lo siguiente:

- Conocer cuáles son las condiciones de acceso de los jóvenes en la actualidad
- Indagar los tipos de violencia *virtual* que con más frecuencia se dan a través del uso de la internet y su dirección (forma de reacción y actuación)
- Observar el nivel de concreción de los actos violentos entre los jóvenes

## **4.3. Tipo de estudio y participantes.**

Para desarrollar el estudio se utilizó la entrevista a profundidad con un grupo de estudiantes del nivel medio superior pertenecientes a los planteles de la escuela preparatoria de la Universidad Autónoma del Estado de México de la Ciudad de Toluca.

La distribución de sujetos de estudio fue la siguiente:

**Tabla 5.**

Participantes en el estudio mediante la técnica de la entrevista a profundidad por plantel de escuela preparatoria de la UAEMéx.

Nombre	Número de participantes
Plantel Lic. Adolfo López Mateos	20
Plantel Nezahualcóyotl	20
Plantel Cuauhtémoc	20
Plantel Ignacio Ramírez Calzada	20
Plantel Dr. Ángel María Garibay Kintana	20
Total	100

#### **4.4. Categorías de análisis y guión de entrevista.**

En lo que respecta a las categorías del análisis, se buscó obtener la siguiente información:

- a) Comprensión del acoso cibernético: es decir, cómo lo entienden los estudiantes y que percepción tiene sobre el fenómeno.
- b) Reconocimiento como forma de violencia escolar, ya que puede ser que lo entiendan pero no necesariamente identifiquen que están siendo parte del fenómeno de la violencia ya que éste se constituye dentro de un espacio de corte virtual.
- c) Reproducción de estos actos por parte de los alumnos. Interesa saber qué hacen los alumnos cuando son víctima de la violencia

Por lo tanto, el guion para la realización de las entrevistas fue el siguiente:

**Tabla 6.**

**Guión de la entrevista para la investigación.**

Categoría	Preguntas
Comprensión	Dinos lo que entiendes por Danos algunas características que sepas que tiene esta forma de violencia ¿Qué sabes del ciber?
Reconocimiento	¿Conoces cuáles son las formas de violencia que puedes sufrir?  De estas formas que nos dices que identificas como tal, ¿Has sido víctima de algún tipo de ellas? ¿De cuáles de ellas?
Reproducción	De acuerdo a la experiencia que nos cuentas, ¿qué medidas tomaste?

A través de estas preguntas se buscó que los estudiantes pudieran expresarse de manera libre, por lo que las entrevistas se realizaron de manera individual para evitar que la presencia de compañeros pudiera afectar sus respuestas.

Para las categorías de las manifestaciones que se contemplan en el ciber se utilizó la clasificación de Willar (2006), la cual se describe en la siguiente tabla:

**Tabla 7.**

**Principales formas de violencia virtual.**

Tipo	Definición
Provocación incendiaria	Pelear y discusiones encendidas online por medio de mensajes electrónicos
Hostigamiento	Envío repetido de mensajes que la víctima no desea recibir.
Denigración	Insultar a alguien, mentir o difundir rumores sobre la víctima para dañar su imagen o su estatus social
Suplantación de la personalidad	El agresor, usando las cuentas de acceso o el móvil de la víctima, se hace pasar por ella para cometer actos inapropiados, hacerle quedar mal ante los demás, dañar su reputación o generar conflictos con sus conocidos.
Violación de la intimidad o juego sucio (sonsacamiento)	Difundir información o imágenes de la víctima con su consentimiento, en ocasiones los agresores engañan a las víctimas para que sean ellas mismas quienes difundan esta información privada.
Exclusión	Aislar a alguien de modo intencional de un grupo online (chats, listas de amigos, foros temáticos, etc.)

Fuente: Willar (2006) en Mora, Ortega y Calmaestra (2010, pág. 193)

## CAPÍTULO 5

### RESULTADOS

Como ya se mencionó, mediante las entrevistas con estudiantes se buscó obtener información sobre la comprensión, el reconocimiento y la reproducción del fenómeno.

A continuación se presentan los resultados obtenidos en cada rubro:

#### 5.1. Comprensión del fenómeno del acoso escolar cibernético

En este punto el objetivo fue identificar si los estudiantes entienden las características del acoso escolar cibernético y tienen conocimiento sobre lo que implica esta forma de violencia escolar. Como el ciber es una manifestación del acoso escolar tradicional, la primera pregunta estuvo relacionada con el concepto del propio.

La siguiente tabla muestra los resultados generales arrojados en las entrevistas:

**Tabla 8.**  
**Comprensión del fenómeno del acoso escolar en general.**

Pregunta			Total
Conoce el concepto de ciber	<i>Lo entiende de manera correcta</i> 87	<i>Lo asocia a cualquier forma de acoso</i> 13	100
Sabe de las características del fenómeno	<i>Conoce la mayoría de ellas</i> 78	<i>No lo tiene bien claro</i> 22	100
Sabe lo que es el Ciber	<i>Lo entiende de manera correcta</i> 76	<i>Lo asocia con la violencia virtual</i> 24	100

En la tabla se aprecia que la gran mayoría sabe lo que es el fenómeno del acoso escolar en general y son pocos los que lo asocian con otra forma de violencia escolar.

Cabe señalar que todos los estudiantes habían escuchado el término y no les era ajeno. Estos datos son esperados debido a que en los últimos años se ha convertido en un fenómeno mediático del cual se ha divulgado mucha información.

En cuanto a las respuestas más destacadas en este sentido tenemos:

*Es un tipo de violencia escolar en donde los estudiantes se atacan entre sí (E-02). Es cuando maltratan a un compañero o abusan de él los propios compañeros (E-11). Se da entre compañeros con una intención de lastimar a los demás (E-24). Es cuando se ataca a un estudiante por considerarlo diferente, o tonto, o con algún defecto. A veces el ser inteligente en clase también es motivo para que te ataquen (E-57).*

En cuanto a las características, encontramos que conocen la mayoría de sus características, como vemos en las respuestas obtenidas más significativas:

*Tiene que ser muchas veces y con una intención de dañar a un estudiante en particular (E-22). Que sea todo el tiempo y a un mismo estudiante y que sea entre estudiantes y dentro de la escuela (E-19). Se da entre compañeros y el que agrede es siempre más grande y fuerte físicamente por eso no te puedes defender (E-100). Se da más entre compañeros de diferentes grados que son mayores y por eso tienen más poder sobre los menores. Se da solamente en la escuela y entre alumnos (E-89).*

Respecto al ciber, es un término que también es bien conocido por los estudiantes, quienes lo entienden como:

*o lo mismo que el pero con la computadora (E-97). Es cuando te acosan con el internet o con un teléfono celular (E-03). Se da también entre compañeros pero en la computadora o te atacan con insultos o amenazas o burlas con videos que suben o fotos (E-54). Es cuando te molestan en internet o en el celular (E- 73). Escuché en la radio que era lo mismo que el pero a través de dispositivos electrónicos. (E-46).*

En síntesis, los estudiantes tienen en general conocimiento de lo que representa el acoso escolar en sus dos vertientes: cibernética y tradicional, ya que lo definen en la mayoría de los casos de manera correcta.

## **5.2. Reconocimiento y tipo de violencia**

En este punto, nos interesó conocer cómo los estudiantes entienden la violencia que se sufre en la red, si se dan cuenta de que han sido víctimas, y si es el caso este caso, cuál fue el tipo de violencia que lograron reconocer en estos dos roles.

En este sentido, ochenta y nueve estudiantes manifestaron conocer al menos una de las manifestaciones del ciber, independientemente de que no conocieran todas sus características o su nombre.

Además, agregaron otras formas que no se encuentran en la clasificación que se tomó como base para el estudio.

Destacamos de estos resultados los siguientes:

*Que te insulten, que te difamen, que se metan a tus cuentas sin tu permiso, que se burlen mediante videos, que te extorsionen (E-16). Que hablen mal de ti, que te roben la cuenta de internet, que te insulten o que te hagan burla por una foto o video (E-32). Que suban fotos sin tu permiso, que te acosen sexualmente o hagan*

*insinuaciones y que te insulten (E-59). Que te difamen o que se burlen por medio de las fotos o videos (E-76). Que no te dejen pertenecer a un grupo, que te hagan burla o que te insulten en tu perfil o por celular (E-56). Que te manden mensajes amenazantes, que te digan que no puedes pertenecer a un grupo por que seas diferente, también que se burlen de ti públicamente en tu perfil (E-92); o Que te manden información sobre violencia o un virus de manera intencional, que te insulten, que te engañen con un perfil falso, que se roben tu identidad en el Facebook, que pongan secretos que tú les compartiste (E-36).*

Solamente once de ellos indican no reconocer al ciber:

*No sé cómo se da este tipo de violencia (E.01). Creo que es que te insulten o se burlen, pero para mí eso no es violencia, es una exageración de los compañeros (E-07). He escuchado que son insultos o que te difamen pero yo no lo considero como (E-13). No entiendo cómo se da, no creo que sea violencia (E-21). No creo que sea violencia, los compañeros exageran con los comentarios que uno hace (E-28). He escuchado pero no sé cómo se da, a mí no me ha pasado pero he visto compañeros afectados por comentarios o fotos, pero no creo que sea (E-39). Si he escuchado a mis compañeros pero yo no creo que eso que se hace sea violencia (E-43). Si hay cosas que se dicen y hacen en el Facebook pero puedes bloquear y listo. (E-48). No me afecta lo que coloquen en el face, no creo que sea (E-79).*

A pesar de estos comentarios, vemos que son muy pocos los que así lo entienden por lo que se podría decir que en general, los estudiantes no son ajenos a estas formas de violencia, las reconocen y saben en qué consisten.

En lo que respecta a los estudiantes que si reconocieron la violencia como tal (89 de ellos) al pedirles que nos contaran su experiencia más significativa de acoso, tenemos los siguientes resultados:

**Tabla 9.****Tipo de violencia sufrida por los estudiantes.**

Tipo de acoso cibernético	# casos	Experiencias más significativas del estudio
Provocación incendiaria	8	<p><i>Unas compañeras se la pasan insultándome en el face porque soy novia de un exnovio de una de ellas. (E-14); Cuando fue lo de la elección del jefe de grupo, apoyé a una compañera y no quedó y ahora la jefe de grupo en cada comentario que lo critica y me insulta (E-25); Fue en un chat por culpa de un compañero que es del PRD y que comenzó a insultar a otro por apoyar al PRI. Yo lo defendí y también me tocó a mí (E-32); En el face mis compañeros me insultaron en un grupo que hizo el maestro de matemáticas, porque le recordé una tarea que había dejado y no se las tomó en cuenta a ellos (E-73).</i></p>
Hostigamiento	13	<p><i>Una exnovia me manda muchos mensajes por celular donde me insulta si cambié de número pero no sé cómo lo consigue para seguir insultándome y me manda también fotos tuyas donde parece que se cortó las venas o algo así (E-37); Una compañera me manda mensajes al celular donde dice que me va a golpear a la salida porque corte a su hermano nunca lo ha cumplido pero tengo miedo de que un día lo haga (E-66); Un compañero me manda a cada momento mensajes insinuantes. Lo hace por todos los medios: face, correo, WhatsApp me manda hasta fotos y mensajes de audio (E-81) No sé quién me manda muchísimos Whats insultantes a cada momento. Me dice que soy un (palabra altisonante) y me envía fotos de hombres torturados (E-57)</i></p>

Denigración 20 *Subieron una foto al face de una fiesta a la que fuimos en una casa de una amiga y en una de ellas estaba yo borracha y se notaba y me hicieron burla todo un mes.(E- 15); me tomaron una foto cuando me estaba cambiando en el baño para educación física y luego la subieron al face y me hicieron burla por lo flaco que me veía (E-49); me puse a hacer payasadas en una visita a una fábrica y me tomaron un video y subieron al face y todos me hicieron burla durante meses(E-50);se me cayó el fondo en el recreo y me tomaron una foto que enviaron por WhatsApp. (E-55)*

Suplantación de identidad 28 *Entró una exnovia a mi face porque le di la clave y comenzó a insultar a todos mis contactos (E-23); se metieron a mi face y cambiaron mi foto de perfil por la de una muñequita y luego todos me decían que si era gay. (E-31); una compañera que era mi amiga y que tenía mi clave de correo entró y me borró unos correos de la maestra y entonces no pude hacer unas tareas y me fue muy malõ . Ella me lo confesó (E-35); una exnovia que tenía mi clave se metía por celosa e insultaba a todas mis amigas que le parecían más bonitas para que me dejaran de hablarõ me di cuenta un día que la cache en mi casa conectada a mi face. (E-36); perdí mi celular y una compañera lo encontró y como broma envió mensajes de insinuaciones a otras compañeras. (E-77)*

Sonsacamiento	4	<p><i>Me tomaron una foto mis amigas en topless y la subieron al face. Me quería morir, ya no quería ir a la escuela, todos me señalaban (E-83); un amigo me dijo que su papá hacía castings para modelos, como tenía dinero le creí y me deje sacar unas fotos provocativas y luego las subió al face sin decirme nada (E-84); tuve relaciones con un compañero al que le gustaba grabarse y yo accedí, Luego lo envió a todos por WhatsApp... nadie me quería hablar y me hacían burla, porque estoy un poco pasada de peso ño estoy esperando cambiarme de prepa o salirme (E-74)</i></p>
Exclusión	3	<p><i>No me aceptaron en un grupo del salón porque según esto era de flacas y yo no estoy así (E-11); hicieron un grupo de compañeros para las clases y no me aceptaron a pesar de que estaba en el equipo porque dicen que soy gay (E-93); hicieron un grupo de todos los compañeros y el único que no estaba era yo. Cuando pregunté me dijeron que yo era muy mamón ya que tengo el mejor promedio de la clase (E-100)</i></p>
Otras	12	<p><i>Unos compañeros me enviaron fotos de bebés muertos a mi correo electrónico. (E-16); Un novio que tenía me puso en mi muro un video de un perro atropellado. (E-20); Me pidieron dinero por el Facebook unas compañeras. Si no se los daba me amenazaron con golpearme a la salida (E-87); Unos compañeros me ofrecieron drogas por el face y mi mamá vio el mensaje y me castigó por dos meses (E-99); Un compañero puso en el face un video sobre torturas animales ño me afectó</i></p>
Total	89	

En esta tabla se observa que la mayoría da cuenta de experiencias de suplantación de identidad seguidos de la denigración, lo que parece ser que son las formas que más se presentan entre los estudiantes.

Aunque pudiera ser que en el caso de los insultos no se reconozcan como violencia, dado que en las respuestas de aquellos que no lo perciben como tal, se mencione sobre todo a los insultos. Otras de las formas de violencia se entiende que no se quieran contar, como el sonsacamiento, debido a la naturaleza de las agresiones a las que son sometidos.

Hay que señalar que 71 estudiantes de los que manifestaron ser víctimas, indicaron que sufrieron más de una forma de violencia, pero seleccionaron la más significativa para ellos. Esto quiere decir que se sienten más afectados por ser invadidos en su intimidad (suplantación) o por quedar en ridículo ante sus compañeros (denigración), mientras que el ser insultados o excluidos no parece ser muy significativo.

En cuanto a las otras formas, se menciona el envío de videos con cargas de violencia hacia bebés o niños, videos que les afectan de tal forma que los consideran como una forma de acoso, aunque tal vez no haya sido con esa intención.

### 5.3. Reproducción

Finalmente, los estudiantes que son acosados y lo reconocen como tal ¿qué hacen cuando sufre violencia?; ¿la reproducen?; ¿actúan de forma pasiva?

La siguiente tabla muestra los resultados generales de este punto:

**Tabla 10.**

#### **Forma de actuar de las víctimas de ciber**

Conductas	Número
Reprodujo la violencia	67
Le avisó al orientador	3
Lo platicó con un profesor	2
No hizo nada	14
Otras	3
Total	89

De esta tabla podemos destacar que los alumnos deciden tomar en su mayoría, justicia por su propia mano al ser la mayoría los que mencionan que reproducen el acto:

*Lo que hice fue generar un chisme respecto a que era gay, sé que no es bueno, pero ¿qué más se puede hacer? Si nadie hace nada, mejor uno se tiene que defender (E-88); inventé un rumor sobre que tenía várices, ya que es una compañera muy gorda y por eso no se quita nunca el pantalón en deportes, solo así me dejó en paz, por eso lo hice (E-20); le pedí a un primo que está más grande fuera a hablar con los compañeros y que les dijera que era abogado y que estaba prohibido distribuir esas imágenes de bebés y los asustó muchísimo, igual que hicieron conmigo.. si pensé en decirle al orientador, pero ya antes le comenté una vez que me insultaron y me dijo que yo tenía la culpa por andar en el face, por eso ya no quise comentarlo con nadie (E-*

*16); hice lo mismo, lo insulté públicamente y además con fundamentos estuvo bien, no me siento mal por eso (E-90); le mandé unas fotos que tenía de una borrachera a su correo amenazándolo con que las iba a publicar si no me dejaba en paz mis compañeros no me apoyaron y por eso lo hice para defenderme (E-95).*

En segundo lugar tenemos a los que no toman ninguna acción:

*No hice nada porque a nadie le interesa (E-35); no hice nada porque no sabía ni quién era el que me acosaba (E-31); Nada porque no encontré alguien que me diera confianza para hablar y no iba a hacer lo mismo, eso es ponerme a su nivel (E-99);*

En lo que respecta a otras respuestas, un alumno manifestó contárselo a su papá, otro a un compañero, y uno más decidió hablar con el acosador para que lo dejara de molestar.

Finalmente, tenemos al resto de los estudiantes que decidieron acudir con alguien de autoridad:

*Le he dicho al orientador pero no me hace caso, me dice que ya no cheque los mensajes. (E-81); le dije a un maestro y me apoyó hablando con el compañero, pero no sirvió, solamente me acosó más sé que su intención fue buena, pero no funcionó. (E-44).*

En síntesis, los estudiantes reproducen la violencia en la mayoría de los casos como si fuera la única alternativa que tienen para defenderse del acoso, lo que nos hace suponer que las autoridades escolares no están tomando en serio esta forma de acoso, o desconocen totalmente que deben hacer.

## **CAPÍTULO 6.**

### **CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS**

#### **6.1. Conclusiones**

Con base en todo lo anterior se rescata lo siguiente:

1. Los alumnos comprenden lo que es el acoso escolar en sus múltiples formas, incluso el cibernético.
2. La mayoría lo reconoce y sabe cómo se presentan los ataques, los identifica adecuadamente y conoce las clasificaciones, aunque no sepa los nombres técnicos, sabe de las acciones que se consideran como acoso escolar cibernético. Incluso identifican otras formas que no se encuentran tipificadas por los autores que se utilizaron para estas categorías.
3. La reproducción de los ataques es la forma que los alumnos tienen como mecanismo de defensa. Esto tiene que ver con su percepción de que no sirven las medidas que se toman, o de que no se hace nada. En el mejor de los casos toman una actitud pasiva ante las agresiones. Son mínimos los estudiantes que manifestaron acciones, como hablarlo con el profesor, con los padres o con el orientador.
4. En cuanto al supuesto de que los estudiantes entienden el cyberbullying y las consecuencias de su reproducción, podemos decir que se acepta en el sentido de que saben exactamente lo que es, sus manifestaciones y también saben que está mal reproducirlo pero deciden hacerlo porque, según la mayoría, no tienen otra opción. Esta situación es realmente seria ya que la percepción de los estudiantes respecto a la figura de autoridad es que ésta no tiene manera de controlar esta forma de violencia, por lo que deben ser ellos, a pesar de las consecuencias, los que deben tomar la iniciativa para defenderse como puedan, aunque esto los convierta también en agresores.

5. Los pocos estudiantes que recurrieron a los orientadores o profesores no recibieron el apoyo adecuado lo que reafirma la percepción de que no se puede hacer nada, o de que es mejor reproducir la violencia.

Esto nos indica que no existe una confianza en la figura de autoridad para la resolución de este tipo de conflictos, y por ello, prefieren corresponder con más violencia, como lo manifestaron en sus respuestas.

En síntesis, quedará como tarea principal, prevenir este tipo de actos en la red, más que acercar las herramientas a los jóvenes, hay que enseñarles a utilizar esas herramientas con responsabilidad, empatía, respeto y compromiso.

## **6.2. Sugerencias**

La convivencia, como proceso de interacción entre seres humanos con diferente cultura, ideas e intereses, no es fácil y presenta múltiples problemáticas y riesgos, sobre todo en medio de una sociedad violenta y deshumanizada. Además, gracias a la irrupción de las Tecnologías de la Información y Comunicación dentro de los procesos de comunicación y socialización, éstos riesgos de han visto incrementados, sobre todo en la disseminación de actos negativos que han ido conformando un ambiente *virtual* inestable y generador de conflictos.

En este sentido, la escuela, como un entorno social donde confluyen una serie de actores de diferentes características, se ha visto involucrada en nuevas problemáticas que van más allá de los conflictos escolares convencionales.

La migración de formas de violencia escolar tradicionales hacia el ciberespacio ha ocasionado que éstas sean difíciles de controlar, asimilar, tratar y prevenir. Los profesores, orientadores e incluso, autoridades escolares, parecen estar desbordados

ante esta clase de conductas, por lo que cada día se observa un uso inadecuado y desmedido de las tecnologías entre los estudiantes, los cuales, se encuentran muy cómodos con esta nueva forma de convivencia virtual.

Por ello, es indispensable el compromiso de todos los involucrados en los procesos de ciberviolencia y que las Instituciones privadas o públicas y las diferentes instancias de gobierno, asuman el compromiso de informar, formar y capacitar a autoridades, docentes, administrativos, líderes de opinión, padres de familia y estudiantes en este tema a fin de generar estrategias apropiadas para su adecuada intervención y la prevención de ésta dentro de las aulas y fuera de ellas.

Desarrollando cursos, talleres, obras de teatro, círculos de lectura, vivencias situacionales, terapias grupales, discusiones y foros escolares abordando el tema de la ciberviolencia podremos afrontarla y prevenirla, pues es nuestra responsabilidad contribuir a la formación integral de nuestros estudiantes y en general de las niñas, niños adolescentes y jóvenes.

## BIBLIOGRAFÍA

- Beran, T., & Li, Q. (2005). *Cyber-harassment: A study of a new method for an old behavior*. **Journal of Educational Computing Research**, 32, 265-277.
- Bohmann, Karin (2010). **Medios de Comunicación y Sistemas Informáticos en México**. México, 5° edición Editorial Patria. México.
- Bonilla Alcira, Beatriz (2010). *Filosofía y Violencia*. **Cuadernos de la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales**. Julio, no. 38. Argentina, Universidad Nacional de Jujuy. 15-40
- Campbell Manjarrez, Ulises (2010). *La filosofía de la violencia*. **Nóesis. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades**. Vol. 19, no. 38. México. Universidad Autónoma de Ciudad Juárez. 55-72
- Carrillo Meraz, Rosalía. (2009). *Educación, Género y Violencia*. **El Cotidiano**, noviembre-diciembre, no. 158. México, Universidad Autónoma Metropolitana. 81-86.
- De Moragas, Miquel. (2012). *Comunicación, medios y cultura*. Miguel de Moragas, Ashley Beale, Peter Dahlgren, Umberto Eco, Tecumseh Fitch, Urs Gasser, Joan Majó. **La comunicación: de los orígenes a internet**. Gedisa, Barcelona.
- Freud, Anna (1980). **El desarrollo del niño**. Paidós Ibérica, Barcelona.
- García, José. (1997). *Un modelo cognitivo de las interacciones matón-victima*. **Anales de Psicología**, 13 (1), 51-56

Gázquez Linares, José J.; Pérez, Ma. del Carmen; Lucas, Francisca; Palenzuela, Ma. del Mar (2008). **Percepción del alumnado universitario sobre el origen de la violencia escolar**. European Journal of Education and Psychology, marzo, vol. 1, no. 1. España, Editorial CENFIT. 69-80

Gázquez Linares, José J. Pérez, Ma. del Carmen; Lucas, Francisca; Palenzuela, Ma. del Mar (2008). **Percepción del alumnado universitario sobre el origen de la violencia escolar**. European Journal of Education and Psychology, marzo, vol. 1, no. 1. España, Editorial CENFIT. 69-80

Gerez Ambertín, Marta (2009). *Culpa, anomia y violencia*. **Revista Mal-estar E Subjetividade**, diciembre, vol. IX, no. 4. Brazil, Universidad de Fortaleza. 1077-1102

Gómez del Castillo, Ma. Teresa (2005). *Violencia Social y Video Juegos*. **Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación**, núm. 25, enero, pp. 45-51.

Hernández, S. (1977) **Adolescencia sus problemas y su educación**. México. Hispanoamérica.

INTECO (2009). **Estudio sobre hábitos seguros en el uso de las TIC por niños y adolescentes y e-confianza de sus padres**. Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación. España. Documento en línea: [[http://www.inteco.es/Seguridad/Observatorio/Estudios/Estudio\\_ninos](http://www.inteco.es/Seguridad/Observatorio/Estudios/Estudio_ninos)] (fecha de consulta: 26 de Octubre de 2012)

Kowalski, Robin, Limber, Susan, Agatston, Patricia. (2010). **Ciber. El acoso escolar en la era digital**. Desclée de Brouwer S.A. España.

Mendoza González, Brenda (2013). *Programa Anti- para mejorar la convivencia escolar*. Francisco Javier Pedroza Cabrera y San Juan Aguilera Rubalcava (Coord.) **La Construcción de identidades agresoras: el acoso escolar en México**. Consejo Nacional para la Cultura y las Artes (CONACULTA), México.

Mendoza, Brenda (2012). **Los Múltiples rostros del acoso escolar**. Pax, México.

Miranda García, David Aarón y Colaboradores (2013) *Agresión y acoso en el nivel medio superior: el caso de la Universidad Autónoma del Estado de México*. Francisco Javier Pedroza Cabrera y San Juan Aguilera Rubalcava (Coord.) **La Construcción de identidades agresoras: el acoso escolar en México**. Consejo Nacional para la Cultura y las Artes (CONACULTA), México.

Mora-Merchán, Joaquín; Ortega, Rosario; Calmaestra, Juan; y Smith, Peter. (2010). *El uso Violento de la Tecnología: el Ciber*. En: **Agresividad injustificada, bullying y violencia escolar**. Alianza Editorial. Madrid. España. p. 189-209.

Morales Reynoso, Tania, Carolina Serrano Barquín, David Aarón Miranda García, Aristeo Santos López (2014) **Ciber, acoso escolar cibernético y delitos invisibles. Experiencias Psicopedagógicas**. Universidad Autónoma del Estado de México, México.

Moreno Olmedilla, Juan Manuel (2001) *Comportamiento antisocial en los centros escolares: una visión desde Europa*. UNED, Madrid, España. <http://roble.pntic.mec.es/~fromero/violencia/articulo3.htm> [Fecha de Consulta: 22 de Octubre de 2012]

Olews, Dan (2006). **Conductas de acoso y amenaza entre escolares**. Editorial Morata

Ortega, Rosario. (Coord.) (2010). **Agresividad injustificada, bullying y violencia escolar**. Alianza Editorial. Madrid. España.

Pérez Oseguera, Ma. de Lourdes; Coppe Gorozpe, Laura; Pérez Petrone Tatiana; Trujillo Viruega, Tatiana. (2008). *Mujeres migrantes y violencia*. **Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades, SOCIOTAM**, vol. XVIII, no. 1. México, Universidad Autónoma de Tamaulipas. 229-250

Rojas Marcos, Luis; (2005): **acoso violento escolar**. Espasa, Madrid.

Segurajáuregui, L y F. Rojas (2008), *La brecha digital y su influencia en la educación para la sustentabilidad*, **Revista del Centro de Investigación. Universidad La Salle**, 8 (29), pp. 69-79.

Subijana, Zunzunegui, Ignacio José (2007). *El acoso escolar. Un apunte victimológico*. **Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminológica**, núm. 09-03, p. 03:1 -03:32

VISIONARIES-NET (2005) *Afrontar el bullying y la violencia escolar utilizando el internet. Resumen de la conferencia*. <http://www.bullying-in-school.info/es/content/conferencias/online-conferences-1-short-report.html>.

[Fecha de consulta: 6 de agosto de 2012]