

# I. Gestionar la Ciberconvivencia

Alejandro Castro Santander<sup>1</sup>

**Sumario:** A. Nuevos consumos culturales; B. Ciberconducta; C. ¿Qué ocurre en Internet 2017 durante un minuto?; D. Niños e Internet en Latinoamérica; E. Tendencias digitales 2017-2018; F. “Tu mundo. Tu imaginación”; G. Cambios en la comunicación virtual; H. Normas de *ciberconducta*; I. Enredados; J. Factores psicológicos que predisponen a la adicción sin drogas; K. ¿Cibercompetentes?; L. Ciberviolentos; M. *Cyberbullying*; N. *Cyberbullying* y suicidio; O. *Sexting* adolescente *online*; P. Prevención del *cyberbullying*; Q. Aprender a gestionar la ciberconvivencia; R. Bibliografía.

## Resumen

Así como la imprenta, el teléfono y la televisión, la Internet es un bien, un avance tecnológico que admite un buen uso y un mal uso, un uso experto y un uso inexperto. También es un gran desafío educativo, en una época en la que se realizan muchos progresos que no siempre van acompañados de la sabiduría y la prudencia necesarias. Cuando estos adelantos se gestionan adecuadamente, pueden generar un bien para toda la sociedad. En caso contrario, acaban favoreciendo su corrupción y siendo un ámbito para la proliferación de nuevas violencias.

## Nuevos consumos culturales

Los consumos culturales tienen un lugar central en la organización del tiempo libre de las personas en Latinoamérica y estudiando las nuevas formas de apropiarnos de la cultura, sobre todo a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), comprendemos más acerca de cómo se han alterado y continúan modificándose las formas de “ser” y “estar juntos”.

---

<sup>1</sup> Psicopedagogo Institucional, Universidad Católica Argentina.

La irrupción cada vez más potente y masiva de las TIC, han ido transformando la cultura y las relaciones humanas, y la ciberconvivencia en general y las distintas formas de ciberviolencia en particular, ocupan cada vez más espacio en las investigaciones y en los medios masivos de comunicación. Sabemos que la violencia tiene la capacidad de mutar y en la actualidad la utilización de pantallas que evolucionan día a día, el desarrollo de redes virtuales de encuentro y la protección que permite el anonimato, ha logrado incrementar su poder.

Los medios de comunicación a través de la masificación de la información, lecturas, placeres y formas de entretenimiento, han contribuido a que las personas comiencen a imaginar, sentir y desear cosas “colectivamente”. Consumimos textos e imágenes que no son inocentes, ni asépticos, ni accidentales y están ahí porque otro lo ha decidido. Hoy, los padres y profesionales del niño, no debemos olvidar que debido a un déficit de la formación en valores estables y trascendentes, los seres humanos acrílicos y con débiles convicciones, nos convertimos en un producto de los mecanismos de poder. Construyéndonos un mundo nos construyen, nos dicen cómo actuar, qué hacer, cómo ser y cuando es conveniente dejar de ser.

Al intervenir con potencia en los procesos de socialización, la generalización de la televisión es uno de los fenómenos comunicativos más relevantes de los últimos sesenta años. El tiempo que los escolares permanecen por término medio ante un televisor en la mayoría de los países occidentales, es equiparable al total de horas de permanencia en la escuela.

Pese a las ya proverbiales acusaciones y gracias a una censura ambigua, la televisión continúa (sin freno) siendo una de las fuentes más importante de aprendizaje para los niños y los adolescentes, acercando modelos humanos, promoviendo (anti)valores, direccionando las conductas y la acción social, y convirtiéndose en un adversario con ventaja, sobre todo ante espectadores escasamente preparados para seleccionar y analizar el constante aluvión de mensajes.

Actualmente, proteger a los niños limitándoles el acceso a las viejas y nuevas pantallas, se transforma en una ingenuidad si no va acompañada de otras medidas. Sabemos que gran parte de la respuesta debe ser educativa, pero no siempre encontramos los espacios ni las personas

para formar un usuario responsable, un espectador crítico y rescatarlo de ser un genuino “vidiota”<sup>2</sup>.

Así como coincidimos con el cineasta Federico Fellini, quien veía la televisión como “*el espejo donde se refleja la derrota de todo nuestro sistema cultural*”, hoy debemos estar atentos sobre los peligros y desafíos que involucran las nuevas formas de acceder a la cultura y la cada vez más compleja ciberconvivencia.

## Ciberconducta

*“Ahora se hace presente que las relaciones interpersonales no son ya sólo presenciales y directas, sino que cada vez más las relaciones incluyen la comunicación y el intercambio de conocimiento, sentimientos, actitudes y conductas utilizando los dispositivos digitales”.*

Rosario Ortega, 2012.

Los medios de comunicación apoyados por las TIC, buscan optimizar la comunicación humana, pero también sumergen a niños y adolescentes precozmente en un mundo, que reservado hasta no hace mucho con cierta exclusividad a los “mayores”, hoy paradójicamente los muestra participando en esferas culturales y sociales que a los adultos les resultan poco familiares (chats, blogs, redes sociales, buscadores de emociones, *Second Life*, etc.). Así, estar frente a la computadora, va superando lentamente el tiempo que se permanece ante el televisor<sup>3</sup>.

Ni la ciencia ni la tecnología son neutras, y como es de suponerse, estas nuevas y muy diversas formas de acceso a las llamadas “nuevas pantallas” (videojuegos, Internet y telefonía móvil), al ser parte constitutiva de la misma sociedad, no presentan una vida *online* distinta de la *offline*.

Internet ocupa un lugar muy importante en el intercambio de información y de conocimientos, pero para aprovechar los beneficios de

---

<sup>2</sup> Ander-Egg, Ezequiel, *Teleadictos y vidiotas en la aldea planetaria 1*, España, Alicante, Lumen, 1996.

<sup>3</sup> Actualmente, el 54% de los latinos tienen acceso a internet y se calcula que en promedio se pasan 22 horas conectados (Family.tv. y Yeep! Kid’s Media, 2017).

Internet se requiere en primer lugar saber leer y escribir y 1.000 millones de personas todavía son analfabetas (dos tercios son mujeres). Para poder desarrollarse, Internet necesita electricidad y la tercera parte de la humanidad no la tiene, de la misma forma que es imprescindible para conectarse en casa contar con una línea telefónica y la mitad de la humanidad no tiene teléfono. En definitiva, Internet crece rápidamente en aquellos países que disfrutaron de la anterior revolución tecnológica y les proporcionó la infraestructura necesaria.

No olvidemos que el ciberespacio que hoy navegamos no nace por razones filantrópicas, sino *de* y *como* un negocio, y es así como continúa evolucionando en términos generales. Se hacen cada vez más notorias las disputas entre las compañías de telecomunicaciones por el control de las redes, la fusión de los macroservidores, la defensa de las patentes privadas, el hospedaje contra el *software* libre, etc., y esto es así porque los poderes económicos transnacionales saben que cada vez obtendrán más ganancias.

## ¿Qué ocurre en *Internet* 2017 durante un minuto?

Casi la mitad de la población mundial<sup>4</sup> utiliza **Internet**, es decir, que cada día, unos 3.700 millones de personas se conectan a la red para comunicarse, informarse o entretenerse.

Las siguientes son sus conclusiones sobre el uso de la red en 2017:

- 900.000 personas se conectan a **Facebook**,
- 3,5 millones de usuarios realizan búsquedas en **Google**,
- Se envían 452.000 mensajes en **Twitter**,
- Se suben 46.200 fotos a **Instagram**,
- En **Netflix**, se visualizan 70.017 horas de contenido,
- En **Snapchat** se crean 1,8 millones de snaps,
- Un total de 15.000 *GIFs* se envían por **Messenger**,
- En **Linkedin**, se generan 120 perfiles profesionales,
- En **Spotify** se reproducen 40.000 horas de audio,

---

<sup>4</sup> Ander-Egg, Ezequiel, *Teleadictos y vidiotas...*, *op. cit.*

- Los usuarios envían 156 millones de **correos electrónicos**,
- Se pasan 990.000 de swipes (vistazos de perfiles) en **Tinder**,
- **App Store** y **Google Play** registran 342.000 aplicaciones descargadas,
- En **YouTube** se reproducen 4,1 millones de horas de video,
- 2.789 millones de personas utilizan las redes sociales. De ellos, 2.549 millones, lo hacen en el teléfono móvil<sup>5</sup>.

## Niños e Internet en Latinoamérica

Según el estudio realizado por *Family.tv & Yeep! Kid's Media*, sobre el consumo de medios de niños, adolescentes y padres en América Latina en 2017, el 54% de los latinos tienen acceso a Internet y en promedio pasan 22 horas conectados.

Las principales fuentes de contacto con Internet que poseen niños y adolescentes lo tienen en el hogar con el 49% y en la escuela con el 46%. Después de los 12 años, 60% de los adolescentes reciben su primer teléfono móvil y comienzan a interactuar con redes sociales.

### Estudio *Global Kids Online*<sup>6</sup>

- La mayoría de los adolescentes argentinos se conecta a través del *smartphone*, utiliza redes sociales para comunicarse con amigos y el 80% usa Internet para hacer los deberes. Entre 6 y 7 de cada 10 se conectan a la red en el colegio.

- Según UNICEF, la media de la primera conexión a Internet es a los 11 años, aunque el estudio en Argentina demostró que la primera conexión depende del nivel socioeconómico de las familias. Nivel alto: a partir de 7 años. Nivel bajo: mayoritariamente 11 años.

---

<sup>5</sup> Cumulus Media, *We Are Social*, 2017.

<sup>6</sup> S.a., *Global Kids Online*, Global Kids Online, Media and Communications, UNICEF, november 2016, [http://blogs.lse.ac.uk/gko/wp-content/uploads/2016/11/Synthesis-report\\_07-Nov-2016.pdf](http://blogs.lse.ac.uk/gko/wp-content/uploads/2016/11/Synthesis-report_07-Nov-2016.pdf).

- Casi el 70% de los niños encuestados cree que sus padres no saben nada o casi nada sobre sus actividades en Internet. Y subestiman la necesidad de diálogo con ellos, pero ante situaciones de gravedad, recurren a sus familias.

-Uno de cada tres niños recibió mensajes desagradables en los últimos 12 meses. Ante esto, el 65% dijo que bloqueó al usuario que lo molestaba, el 58% eliminó el mensaje, el 54% lo ignoró, el 51% intentó que lo dejaran en paz y solo el 10% dijo haberse vengado.

Según la Encuesta Nacional 2016 de “Consumos y Prácticas Culturales de Adolescentes”<sup>7</sup>, 7 de cada 10 adolescentes argentinos están conectados todo el día a Internet. El 95 por ciento elige el *smartphone* como dispositivo preferido para navegar. En cuanto a las actividades, el 90 por ciento de los adolescentes señaló las redes sociales como la principal; el 75% afirmó escuchar música y el 30%, ver series.

## Tendencias digitales 2017-2018.

Latinoamérica es la región donde más creció la audiencia de internet en el mundo, e informes como el de ComScore publicado en el 2017<sup>8</sup>, sobre las tendencias digitales, muestran el comportamiento de los usuarios latinoamericanos:

- **Las conexiones para la computadora de escritorio crecen a nivel global, pero especialmente en Latinoamérica**, en donde se registra un incremento del 11% de usuarios únicos *Dekstop* en 2016. Estados Unidos tuvo una alza de 1% y el promedio mundial es de 4% de crecimiento.
- **Las conexiones multiplataforma mantendrán su fuerza en Latinoamérica**: alrededor del 40% de los usuarios de la región se conectan a través de uno o más dispositivos. Todo indica que la línea ascendente continuará en 2017, sobre todo con la influencia del público *Millennial*.

---

<sup>7</sup> ADEPA, *Resultados de la encuesta nacional “Consumos y prácticas culturales de adolescentes*, 30 de agosto de 2016, <http://adepa.org.ar/resultados-de-la-encuesta-nacional-consumos-y-practicas-culturales-de-adolescentes/>.

<sup>8</sup> Fosk, Alejandro, 2017 LATAM Digital Future in Focus, 05 de septiembre de 2017, <https://www.comscore.com/lat/Insights/Presentations-and-Whitepapers/2017/2017-LATAM-Digital-Future-in-Focus>.

- **Los Millennials se inclinan por el uso del celular, a veces de forma casi exclusiva.** Las métricas de países como Canadá o Inglaterra demuestran que el tipo de dispositivo elegido tiene estrecha relación con la edad del usuario. Mientras que los jóvenes de entre 18 y 24 años usan mayormente el Móvil, los que superan la línea de los 35 años ocupan más cantidad de tiempo en *Desktop*.
- **Las preferencias de uso de las plataformas varían de acuerdo al horario del día.** El celular es más utilizado por las mañanas, la computadora de escritorio en horario laboral y escolar, y la *Tablet* por las noches.
- **Los usuarios mayores a 55 años consumen más cantidad de minutos de video que los más jóvenes,** quienes miran más videos pero de duración más corta. A escala global, la cantidad de videos consumidos crece a 2% anual.
- **El uso y consumo de aplicaciones tiene a Facebook, Facebook Messenger, YouTube y Google Play al tope de las preferencias.** Sin embargo, a nivel mundial hay un promedio muy bajo de descargas de nuevas aplicaciones. Asimismo, el uso de aplicaciones ocupa un gran porcentaje de tiempo en las conexiones móviles (90% en Brasil y en México).

## ***“Tu mundo. Tu imaginación”***

Los medios de comunicación contribuyen para que las personas estén más integradas en el mundo y sientan que pertenecen a una comunidad donde se borran las fronteras. El sentimiento de identidad no se explica ya exclusivamente por la nacionalidad, sino también por la pertenencia a “tribus” en línea y redes sociales virtuales, quienes en permanente conexión y a través de una superficial comunicación, convocan individuos transnacionalizados culturalmente.

Actualmente, muchos consideran que la ciudadanía que se expresa a través de Internet, no es menos real que la que se manifiesta en las urnas o en las protestas. Infinidad de foros o blogs testifican que el ciudadano comprometido siempre es real y continúa siéndolo en todos los espacios de su vida.

Continuamos profundizando acerca de los efectos de esta nueva forma *online* de estar en el mundo, la que también puede conducir a una peligrosa despersonalización o a una “subjetividad compartida”. Pero la

aparición de nuevos entornos virtuales, hacen aún más compleja esta caracterización, ya que actualmente se ofrece a los usuarios o residentes, la posibilidad de “reinventarse” a uno mismo y vivir otra vida a través de una figura virtual tridimensional.

La empresa norteamericana *Linden Lab* desarrolló en el año 2003 a “**Second Life**” (SL) y a principios de 2005 una versión para adolescentes “**Teen Second Life**”, un mundo virtual de interacción social al que se accede a través de Internet, permitiéndole a cualquier persona tener una *segunda vida* y convivir con otros ciberciudadanos. A fines del 2007 se estimaba que existían más de 15 millones de personas registradas, de las cuales unas 50 mil se conectaban simultáneamente.

Luego de obtener el *software* que se ofrece en forma gratuita en la página oficial de *Second Life*, llenar un formulario y crear su propio “*avatar*” (personaje en 3D), es posible ingresar a este mundo virtual. Es similar a una sala de Chat, pero los anteriores avatares que eran las imágenes “planas” estáticas que nos identificaban, ahora se transforman en gráficos de personas virtuales, con movimientos, sonido y la posibilidad de hablar con nuestra propia voz y escuchar a las otras personas (*voice chat*).

Distintas instituciones de enseñanza han creado también sus propias islas<sup>9</sup>, tal es el caso de Harvard que posee un grupo de extensión en .SL a través del cual los alumnos pueden consultar videos de las clases presenciales de su Escuela de Leyes, interactuar directamente y participar en la creación de un argumento, al que luego deben defender en un tribunal de estudiantes que actúan como jueces.

Pero como en el mundo real, también existen conflictos cuando se usa la extensión .SL y hay que cumplir algunas reglas relativas a la convivencia entre residentes. Ya se han descubierto fraudes, estafas, falsificaciones, pornografía, robo de identidades, atentados terroristas, “suicidios”, abuso a menores, etc. Algunos problemas son difíciles de resolver, como lo es el acceso de los menores sin el consentimiento o la tutela de sus padres, ya que quedan expuestos al trato indeseado de adultos no bien intencionados.

A partir del 2008 su crecimiento comenzó a detenerse y seguramente el proyecto ya no logrará el arrollador éxito que se pronosticaba, por lo que muchos hablan de su próxima venta o desaparición. Un estudio

---

<sup>9</sup> Lugares privados que funcionan mayormente con fines educativos o de entrenamiento, pero que también pueden ser objeto de cualquier fin comercial.



más detallado explica que la interacción que buscan los usuarios, es más efectivo en redes sociales como *Facebook* y *Twitter*, ya que sin necesidad de bajar programas pesados ni trabajar con complejas interfaces, puede utilizarse rápidamente también desde el celular.

## Cambios en la comunicación virtual

En estos 3 últimos años hemos sido testigos de un espectacular crecimiento en la demanda de contenido digital. *Google*, el buscador de buscadores, registra más de 100 mil millones de búsquedas mensuales y revisa más de 20 mil millones de páginas *web* diarias, analizando e indexando permanentemente nuevo contenido.

Además de la imperiosa necesidad de estar informados en todo momento, nuestro afán por comunicarnos con los demás nos lleva a compartir el contenido que más nos llama la atención, o aquél que consideramos interesante.

Es cierto que gracias a la tecnología contamos con información y nos comunicamos al instante, pero la manera en que utilizamos estos recursos, la forma en que filtremos la inmensa cantidad de datos para encontrar lo que necesitamos y la forma en que nos ciber-comportemos, depende de nosotros. Para eso habrá que formar en nuevas competencias, no sólo tecnológicas sino también pertinentes a las formas necesarias de interacción para la *ciudadanía digital* o el comportamiento cívico en la Red.

## Normas de *ciberconducta*

Principios que promulga **Netiqueta Joven**<sup>10</sup> para una convivencia sana en las comunidades sociales virtuales<sup>11</sup>:

### **Muestra consideración y respeto hacia los demás:**

1. Pide permiso antes de etiquetar fotografías subidas por otras personas.
2. Utiliza las etiquetas de manera positiva, nunca para insultar, humillar o dañar a otras personas.
3. Mide bien las críticas que publicas. Expresar tu opinión o una burla sobre otras personas puede llegar a vulnerar sus derechos e ir contra la Ley.
4. No hay problema en ignorar solicitudes de amistad, invitaciones a eventos, grupos, etc.
5. Evita la denuncia injusta de SPAM para no perjudicar a quienes hicieron comentarios correctos.
6. Usa las opciones de denuncia cuando esté justificada la ocasión.

### **Cuida la privacidad de las demás personas:**

7. Pregúntate qué información de otras personas expones y asegúrate de que no les importa.
8. Para etiquetar a otras personas debes hacerlo sin engaño y asegurarte de que no les molesta que lo hagas.
9. No puedes publicar fotos o vídeos en las que salgan otras personas sin tener su permiso, como regla general.
10. Antes de publicar una información que te han remitido de manera privada, pregunta si lo puedes hacer.

### **Contribuye al buen ambiente de la Red:**

11. Facilita a los demás el respeto de tu privacidad e intimidad. Comunica a tus contactos, en especial a los nuevos, cómo quieres manejarlas.
12. Recuerda que escribir todo en mayúsculas puede interpretarse como un grito.
13. Usa los recursos a tu alcance (dibujos, símbolos, emoticones...) para expresarte mejor y evitar malentendidos.
14. Ante algo que te molesta, trata de reaccionar de manera calmada y no violenta.
15. Dirígete a los demás con respeto, sobre todo a la vista de terceros.
16. Lee y respeta las normas de uso de la red social.

Los comportamientos citados necesitan desarrollar habilidades prosociales, las que hoy no sólo no se reciben en la escuela, sino que tampoco las está formando la familia. Si a este subdesarrollo socio afectivo, le sumamos las habilidades de interacción que se pierden al no producirse

---

<sup>10</sup> Se trata de un conjunto de sugerencias para guardar las buenas formas en Internet que nace por convenio entre las personas que comparten un espacio común, una aplicación, un servicio determinado en Internet. No tienen validez legal y son complementarias a las normas generales de uso, las reglas del servicio, que pueda tener cada *website* o aplicación *online*.

<sup>11</sup> Flores Vivar, J. M., "Nuevos modelos de comunicación, perfiles y tendencias en las redes sociales", *Revista Comunicar*, vol. XVII, num. 33, España, Madrid, 2009.

la comunicación con una persona real sino virtual (como es el caso del *avatar*<sup>12</sup>), y aceptamos lo que la neurociencia nos revela acerca de la reestructuración de los cerebros de quienes interactúan con tecnología, éstas y las próximas generaciones serán de auténticos *ignorantes emocionales*.

## Enredados

*“Da igual estar atado por un hilo que por una soga: todas las adicciones comparten el denominador común de la esclavitud existencial.”*

José Luis Cañas, 2004.

Los adolescentes serían los consumidores más frecuentes de Internet, y si bien es de gran utilidad para la educación, la utilizan generalmente para el chateo, la mensajería electrónica, los juegos en línea, *blogs*, *fotos* y la navegación en páginas pornográficas, entre otras visitas.

Aunque los niños y adolescentes conocen cuales son los riesgos potenciales en línea y las precauciones que deben tomar, como ya lo mostraba la *Encuesta cualitativa de Eurobarómetro (2007)*, la mayoría prefieren intentar resolver el problema por sí mismos o con amigos y sólo hablarían con los padres como último recurso en los casos más graves. Esta “lejanía” de los adultos, lleva en numerosas oportunidades a que pasen del uso al abuso.

Sabemos que el cerebro del adolescente es especialmente vulnerable y proclive a los excesos, debido a que las regiones que controlan los impulsos y la motivación no están totalmente formadas a edades tempranas. Si a esto le sumamos una sociedad que no forma en el esfuerzo y la responsabilidad, como sucede ante cualquier abuso, se puede quedar atrapado en la Red.

---

<sup>12</sup> Representación gráfica, generalmente humana, que se asocia a un usuario para su identificación. Los avatares pueden ser fotografías o dibujos artísticos, y algunas tecnologías permiten el uso de representaciones tridimensionales como es el caso de *Second Life*.

## Factores psicológicos que predisponen a la adicción sin drogas

<b>Variables de personalidad</b>	Impulsividad Búsqueda de sensaciones Autoestima baja Intolerancia a los estímulos displacenteros Estilo de afrontamiento inadecuado de las dificultades
<b>Vulnerabilidad emocional</b>	Estado de ánimo disfórico Carencia de afecto Cohesión familiar débil Pobreza de relaciones sociales

Por ser Internet una herramienta relativamente nueva, las conductas patológicas relacionadas con ella son las últimas en agregarse a la lista de las ya conocidas. Se ha manifestado en casi todos los países y si bien no se la incluye en los manuales de psiquiatría<sup>13</sup>, actualmente se la considera una forma de “tecnofilia”, recibiendo la denominación según los distintos autores de: “Síndrome de Adicción a Internet” (IAD), “Trastorno Adictivo a Internet” (TAI) o “Desorden Compulsivo Online” (DCO). Dice José Luis Cañas en su libro *Antropología de las adicciones*:

*“Lo fundamental para determinar si una persona es adicta no es la presencia en ella de una sustancia-droga, sino más bien la existencia de una experiencia que es buscada con tal ansiedad que la lleva a perder su control cerebral y emocional. Hay que insistir en que no todas las adicciones son iguales y que las adicciones a sustancias químicas alteran el funcionamiento del cerebro, a diferencia de las adicciones sin droga”<sup>14</sup>.*

Uno de los síntomas más notorios, es la necesidad compulsiva de recibir permanentemente información, sea vía Internet o por teléfono celular. Según las investigaciones que se han ocupado de la adicción a los dispositivos que permiten realizar varias tareas a la vez, prácticamente todas concluyen en que favorece un desorden de déficit *pseudo* atencional, ya que las personas “multitarea”, para satisfacer la necesidad de información reducen el nivel de concentración, productividad y creatividad.

<sup>13</sup> DSM-IV-TR o CIE 10

<sup>14</sup> Cañas, J. L., *Antropología de las adicciones. Psicoterapia y rehumanización*, España, Madrid, Dykinson, 2004.

En el primer estudio “Generaciones interactivas en Iberoamérica”<sup>15</sup> las valoraciones que hicieron niños y adolescentes sobre los peligros son minoritarias. Así, respecto a la posibilidad de generar adicción, apenas un 19% lo identifica como problema. Las chicas son ligeramente más conscientes de los riesgos que los chicos, y también lo son de la posibilidad de que la Red les aisle. Posteriormente, el segundo estudio de 2010, confirmó estas tendencias.

Los niños y adolescentes que navegan en Internet sin ningún control pueden acceder a una serie de informaciones y comunicaciones no convenientes o extremadamente peligrosas que hace necesaria una mayor atención por parte de los adultos y de la sociedad en general.

Según algunos investigadores, estar “colgados” al teléfono celular o Internet ya no es un hecho aislado y si bien se desconoce cuántos de ellos terminarán convirtiéndose en casos patológicos, sabemos que las consecuencias no distan mucho de la esclavitud de las drogas: fracaso escolar y social, alteraciones de la conducta y encerramiento progresivo en sí mismo.

Cada vez sabemos más acerca del lugar que ocupa la biología del cerebro humano y su relación con las conductas abusivas. Al jugar en línea o al chatear, se realizan actividades agradables que hacen producir a los organismos narcóticos endógenos, sustancias altamente adictivas como la dopamina (relacionada con los circuitos de recompensa), la noradrenalina (relacionada con la excitación) y las endorfinas (también conocidas como hormonas de la felicidad). El abuso de Internet puede ser una manifestación secundaria a otra adicción principal (la adicción al sexo o al juego) o a otros problemas psicopatológicos, tales como la depresión, la fobia social u otros trastornos relacionados con el control de impulsos o las obsesiones (TOC).

Está claro que las drogas son un problema social en todo el mundo, pero si la lucha contra ellas tiene poco éxito, es porque generalmente se excluye el abordaje de los factores existenciales de las personas. Las conductas adictivas y las adicciones son para algunos un anestésico a la fatiga de vivir, un intento por huir de la realidad.

Lo característico de la adicción a Internet es que ocupa una parte central de la vida del adolescente, que utiliza las pantallas para escapar

---

<sup>15</sup> Fundación Telefónica, *La generación interactiva 2008. Niños y adolescentes ante las pantallas*, Colección generaciones interactivas, 2008.

de la vida real y mejorar su estado de ánimo. La comunicación “virtual” que establecen con sus iguales, en una etapa donde la vida se centra tanto en las amistades como en la ruptura con éstos, merece ser atendido con más cuidado.

Al margen de la vulnerabilidad psicológica previa, el abuso de las redes sociales puede provocar una pérdida de habilidades en el intercambio personal y desembocar en una especie de “*incompetencia relacional*”. Este creciente *analfabetismo* lleva a la construcción de relaciones sociales ficticias, con vínculos fingidos, que sin duda facilitan la aparición de distintas y complejas formas de ciber conflictos y violencia.

Lo que ya pocos discuten, es que en el origen, tanto de las conductas de exceso como en las adicciones, se encuentran familias que no asumen sus responsabilidades y abandonan el abrazo. Desconectar al niño no es la solución, pero la falta de asistencia en momentos en que Internet se ha convertido en un paraíso sin ley, equivale a abandonarlo en la calle durante una noche oscura.

## ¿Cibercompetentes?

Gran parte de las críticas que se formulan a las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación, (TIC), están dirigidas a la significativa pérdida de destrezas y competencias culturales de las generaciones interactivas. Pero quienes consideramos que se debe realizar una mirada más prudente de la realidad, observamos que mientras se masifica el uso de las TIC, no surgen formas creativas y pertinentes de integrarlas.

Tomando, por ejemplo, los actuales modos de leer y de comunicar, contrariamente a lo que se divulga, no se lee tan poco, ni menos que en el pasado, pero, como manifiesta García Canclini<sup>16</sup>: “*No basta promover la lectura: es preciso enseñar a leer. No basta promover la lectura en papel; debemos todos aprender a leer en los distintos soportes, alternando las posibilidades de ser, a la vez, lectores, espectadores e internautas*”.

También al analizar las nuevas formas de convivencia online, reconocemos que las capacidades que permiten interactuar con cientos de “amigos virtuales”, no precisan de aquellas habilidades sociales que si son

---

<sup>16</sup> García Canclini, N., “Consumo, acesso e sociabilidade”, *Revista del PPGCOM-ESPM*, vol. 6, num. 16, Brasil, São Paulo, 2009.

necesarias en la comunicación cara a cara<sup>17</sup>. Así, el gesto, que suele ser reemplazado rápidamente por “emoticones”, es fundamental en el desarrollo del lenguaje verbal. En estudios comparativos se observó que los niños que habían sido estimulados a comunicarse gestualmente desde temprana edad, eran capaces de entender más palabras, su vocabulario era mayor, y se involucraban en juegos más sofisticados en comparación con niños privados de esta forma de comunicación.

Marc Prensky en su trabajo *Homo Sapiens Digital*<sup>18</sup>, buscando superar su anterior concepto de “nativos digitales” (2001) introduce la idea de “sabiduría digital” la que se alcanzaría a través de la tecnología digital. Este saber, según Prensky, puede y debe ser aprendido y enseñado, y el desarrollo de competencias digitales para el uso crítico, constructivo y responsable de las tecnologías, es el nuevo desafío que las políticas educativas y los profesionales de la educación deberán enfrentar.

## Ciberviolentos

*“Las redes sociales, a diferencia de las relaciones humanas, son muy frágiles. Para conectarse con otro, se necesitan 2 personas, pero para desconectarse con uno es suficiente. Es el aspecto desagradable de la Red. Uno puede tener muchos amigos pero son amigos poco confiables”*<sup>19</sup>.

Zigmunt Bauman, 2010.

Sea la violencia esporádica o el acoso en línea, los agresores (niños o adultos) pueden ser anónimos y los ataques se hacen desde un sitio distante y seguro. Algunos estudios muestran que muchas de las víctimas de la violencia cibernética, nunca han sufrido la experiencia cara a cara,

---

<sup>17</sup> Albert Mehrabian afirma que en una conversación cara a cara el componente verbal es un 35% y más del 65% es comunicación no verbal. Véase: Mehrabian, Albert, *Silent Messages: Implicit Communication of Emotions and Attitudes*, USA, 1971.

<sup>18</sup> Prensky, M., “Homo sapiens digital: from digital immigrants and digital natives to digital wisdom”, *Innovate: Journal of Online Education*, vol. 5, num. 3, 2009.

<sup>19</sup> Carelli, Guido, “Bauman, el teórico de la liquidez, se enamoró de la Web a los 85”, *Clarín*, 27 de octubre de 2010, [http://www.revistaenie.clarin.com/ideas/Bauman-Facebook-internet\\_0\\_361164105.html](http://www.revistaenie.clarin.com/ideas/Bauman-Facebook-internet_0_361164105.html).

lo que limita la capacidad de las instituciones educativas de prevenir o controlar estos hechos que tienen lugar fuera de su contorno.

Los casos aumentan, los autores no siempre son conscientes del daño psicológico que infligen a sus víctimas y quienes desean ayudar no saben cómo hacer para que no se difundan las fotos o frenar los videos, como en el caso del *sexting* y el chantaje y la extorsión sexual (*sextortion*) a los que se ya se considera en algunos países como auténticos cibercrimenes.

En aquellos lugares que se han visto desbordados por esta forma de ejecutar las agresiones, la persecución a la *ciberviolencia* ha quebrado en muchos estados de Norteamérica la delgada línea que protege la privacidad individual. Algunos contratos educativos de este país, ya indican que la institución: *“podrá observar todo el uso de la computadora; los estudiantes no tienen que asumir que cualquier cosa que hagan en la red es privado”*.

En general, cada vez más se acepta la idea que el problema principal radica en el anonimato que invade la vida *en línea* y que nos permite presentar en sociedad el monstruo que llevamos dentro. Por esto, muchas empresas cada vez son más exigentes e impiden el acceso a sus servicios a aquellos usuarios que no estén identificados; dicen: *“Cuando saben quiénes somos, nos portamos mejor”*.

Actualmente, muchos programadores se han puesto a trabajar al respecto y dicen estar desarrollando programas que detectan insultos y otras amenazas. Sin embargo, creemos que será necesario mucho más para evitar el desafío que implica la violencia en línea.

## Cyberbullying

La violencia se adapta a aquellos elementos que la cultura le pone a su disposición, y es así como hoy utiliza las nuevas tecnologías y las nuevas pantallas para dañar a otros. No podemos dejar de lado acciones que aborden lo que se conoce como el acoso escolar cibernético (ciberracoso o *cyberbullying*), una violencia que de a poco se ha transformado en el desafío de las escuelas en estos tiempos debido al masivo acceso y contacto permanente de los jóvenes, a diferencia del mundo adulto.

Este subtipo de violencia indirecta requiere todavía de más estudios en la región, ya que es un fenómeno nuevo frente al cual las co-



munidades escolares están haciendo frente. Lo importante, es reconocer la importancia de la escuela como agente protector o de riesgo frente al acoso escolar cibernético.

Hoy se discute sobre la incidencia y responsabilidad de la escuela en este tema en particular. Básicamente, la creencia al respecto es que las agresiones entre estudiantes (por ejemplo vía Internet) no ocurren al interior de la escuela, sino que en las tardes fuera del horario escolar o en los hogares de los jóvenes. Si bien es cierto, la mayoría de este tipo de agresiones responde a estas características descritas, también se ha descubierto que estamos hablando de los mismos estudiantes. Por ejemplo, estudios realizados en Chile han descubierto que existe una superposición entre al acoso escolar tradicional y el cibernético en los roles de agresores y víctimas; es decir aquel que declara ser víctima de un tipo de agresión, también lo hace respecto al ciberacoso.

Esto refuerza la tesis respecto a que la agresión es una forma de relacionarse y que se agrede, por lo general, a quien se conoce. A su vez, si bien es cierto que la agresión virtual no es siempre al interior del colegio, estamos hablando de los mismos estudiantes. Es decir, a aquel estudiante que lo agreden virtualmente, es probable que también los estén agrediendo al interior de la sala de clases.

#### Rasgos que diferencian el acoso tradicional y el cibernético

- 1. Amplitud de la potencial audiencia.** Cuando alguien cuelga una foto o un video con la intención de herir a una persona, la audiencia que puede ver ese material puede ser muy grande. En el acoso tradicional, los espectadores de las agresiones son pequeños grupos.
- 2. Invisibilidad o anonimato.** El ciberacoso al no realizarse cara a cara ante la víctima, permite al acosador sentirse menos culpable e incluso ignorar o no ser consciente de las consecuencias causadas por sus acciones.
- 3. En cualquier lugar y en cualquier momento:** la movilidad y conectividad de las nuevas tecnologías de la comunicación provoca que se traspasen los límites temporales y físicos que marcaban el acoso en la escuela.
- 4. Imperecedero.** El contenido digital usado en el acoso se almacena en los sistemas electrónicos y no se pierde.
- 5. Rapidez y comodidad.** Las nuevas tecnologías hacen posible que el *cyberbullying* se expanda mucho más rápido y sea mantenido fácilmente: cortar y pegar mensajes, reenviar SMS a grupos, etc.
- 6. La fuerza física o el tamaño no afecta.** Como consecuencia del anonimato, los acosadores digitales no tienen que ser más fuertes físicamente que sus víctimas.
- 7. El acosador no marginal.** En el bullying, los acosadores suelen tener malas relaciones con los docentes, mientras que los acosadores digitales pueden establecer buenas relaciones con ellos.

Según un estudio acerca de la “*ciber-agresión*” publicado por la Universidad pública de Pensilvania y la Universidad de California<sup>20</sup>, **el cyberbullying ocurre mayormente entre amigos, ex-amigos y compañeros de clase, pero no es habitual entre desconocidos**. También ocurre entre **ex-novios y ex-novias**.

**Los homosexuales también tienen más posibilidades de acabar siendo víctimas**, como ya habían mostrado anteriores estudios, y es también más común que quien acabe siendo víctima sea relativamente **popular**, mientras que las personas más marginadas y menos populares no sufren tanto *ciberacoso*.

La relación de amistad mencionada en el estudio no tiene por qué ser reciente (no tienen por qué ser actualmente amigos), pero ha debido de existir **una relación de amistad anterior ya que de ahí sale el conocimiento de cómo hacer daño a la víctima**.

Si sintetizamos las evidencias de distintos estudios sobre *cyberbullying*:

- Las **chicas** sufren más los ataques que los chicos.
- Los **discapacitados** tienen el doble de probabilidades de sufrir *cyberbullying*.
- Uno de cada diez **profesores** también ha sufrido *ciberacoso*. Casi todos los casos fueron a través de alguna red social, por incidentes aislados que se originaron en algo que sucedió en la escuela.

En casi la mitad de estos casos se trata de un bullying cara a cara que se traslada y continúa en la Red.

Las formas de recibir las agresiones fueron, en primer lugar, a través de **SMS o email** para herir los sentimientos, reírse o atemorizarlos; le siguen la recepción de comentarios desagradables por medio de su perfil en una **red social** y las llamadas al celular.

Las tendencias en alza son: el robo de la contraseña o la usurpación de la identidad online y la publicación de **fotos** sin permiso con el fin de humillar.

---

<sup>20</sup> “Cyber-bullying occurs largely among friends”, *News Track India*, 21st January, 2013, <http://www.newstrackindia.com/newsdetails/2013/01/21/232-Cyber-bullying-occurs-largely-among-friends.html>.

Los ataques menos frecuentes son aquellos que se realizan a través de la creación de páginas **web denigrantes o grupos en una red social y mediante un vídeo online.**

Nuevas investigaciones evidencian que el *cyberbullying* se está trasladando a los juegos online. Esto fue denunciado por la ONG británica *Beatbullying*, quien a partir del estudio *Violencia Virtual IP<sup>21</sup>*, reveló que del **21% de niños de 8 a 11 años** que han sufrido acoso cibernético, el 27% lo padecieron mientras jugaban *online*.

En el estudio también pone de manifiesto, la falla de las páginas *web* de juegos y de los servicios para verificar correctamente la edad de los jugadores y así evitar que niños que se encuentran por debajo de la edad mínima accedan a juegos inapropiados.

Un estudio en el Reino Unido sobre 600 jóvenes de 12 a 15 años y sus padres, reveló que un 48% de los padres desconocía la existencia del acoso *on line*, mientras que un 74% de los adolescentes afectados no lo comunicaban, ya que reconocían que temían que sus padres al enterarse les impidieran utilizar *Internet*.

En España, las cifras también son preocupantes, ya que según una encuesta de la asociación *Protégeles* aplicada a 2.000 jóvenes españoles de entre 11 y 17 años, un 18% había enviado algún mensaje intimidatorio a través del celular.

En Argentina, un estudio realizado a casi 10 mil alumnos por el Observatorio de la Convivencia Escolar de la Universidad Católica Argentina<sup>22</sup>, reveló que casi un 20% de los estudiantes encuestados había sufrido actos de violencia a través de las nuevas pantallas (celulares, PC), de los cuales un 4,6% había sido ciberacosado. El estudio también reveló que un 11% reconoció haberlo realizado.

## **Cyberbullying y suicidio**

El acoso cibernético a menudo se vincula con el suicidio de adolescentes en los medios, sin embargo sólo rara vez es el único factor

---

<sup>21</sup> "Virtual Violence II: Progress and Challenges in the Fight against Cyberbullying", *UK Safer Internet Centre*, 06<sup>th</sup> February, 2012, <https://www.saferinternet.org.uk/blog/beatbullying-publish-virtual-violence-ii-progress-and-challenges-fight-against-cyberbullying>.

<sup>22</sup> Observatorio de la Convivencia Escolar de la Universidad Católica Argentina, 2011.

identificado en suicidios adolescentes. Una investigación presentada el 20 de octubre de 2012, en la Academia Americana de Pediatría (AAP) y la Conferencia Nacional de Exposiciones en Nueva Orleans, mostró que la realidad es más compleja. La mayoría de las víctimas de suicidio de adolescentes son intimidados en línea y en la escuela, pero muchas de las víctimas de suicidio también sufren de depresión.

Para realizar el estudio “*Acoso cibernético y el suicidio: un análisis retrospectivo de 41 casos*”, los investigadores buscaron en Internet los informes de suicidios juveniles donde el ciberacoso fue un factor denunciado. Información sobre la demografía y el evento en sí, se recogieron a través de búsquedas en Internet y a través de las redes sociales. Posteriormente, las estadísticas descriptivas se utilizaron para evaluar la tasa preexistente de enfermedad mental, la concurrencia de otras formas de intimidación y las características de los medios electrónicos asociados con cada caso de suicidio.

Finalmente, se identificaron 41 casos de suicidio (24 hombres y 17 mujeres, con edades de 13 a 18) de los EE.UU., Canadá, el Reino Unido y Australia. En el estudio, el 24% de los adolescentes fueron víctimas de bullying homofóbico, incluyendo el 12% de los adolescentes identificados como homosexuales y otro 12% de los adolescentes que se identificaron como heterosexuales o de preferencia sexual desconocida.

Los suicidios se produjeron con mayor frecuencia en septiembre (15%) y enero (12%), aunque estas tasas más altas pueden haber ocurrido por casualidad. La incidencia de casos de suicidio reportados aumentó con el tiempo, con el 56% ocurriendo desde 2003 a 2010, frente al 44% desde enero de 2011 hasta abril de 2012.

El 78% de los adolescentes que se suicidaron fueron hostigados en la escuela y en línea, y sólo el 17% recibió ciber ataques. Un trastorno del estado de ánimo se informó en un 32% de los adolescentes y los síntomas de depresión en un 15%.

El *cyberbullying* se produjo a través de diversos medios de comunicación: *Formspring* y *Facebook* son mencionados en 21 casos. Los mensajes de texto o de vídeo se observaron en 14 casos.

### Orientaciones para una víctima de *cyberbullying*<sup>23</sup>

1. **Pedir ayuda.** Recurrir a los padres o, en su defecto, a una persona adulta de confianza. Asegurarse de que esa persona conoce y entiende estas pautas para que, en su ánimo de protección, no haga cosas que acaben siendo perjudiciales.
2. **Nunca responder a las provocaciones.** Hacerlo no ayuda en nada y, sin embargo, es un estímulo y una ventaja para quienes acosan. Mantener la calma y no actuar de forma exagerada o impulsiva en ningún caso.
3. **No hacer presunciones.** Puede que ni las circunstancias ni las personas que parecen implicadas sean como aparentan. Mantener un margen para la duda razonable porque actuar sobre bases equivocadas puede agravar los problemas y crear otros nuevos.
4. **Tratar de evitar aquellos lugares en los que se es hostigado.** En la medida de lo posible hasta que la situación se vaya clarificando. Si se trata de redes sociales o comunidades online no es difícil. Si el acoso llega por el celular, no se debe descartar cambiar de número.
5. **Cuanto más se sabe de la persona, se es más vulnerable.** De esta forma el daño será más variado e intenso. Para ello:
  - a. **Evitar intrusos.** Realizar, en orden, estos pasos:
    - I - **Chequear a fondo el equipo** para asegurar que no contiene software malicioso (troyanos, spyware, etc.) que puede dar ventajas a quien acosa.
    - II - **Cambiar las claves** de acceso a los servicios online que se utilizan, pero nunca antes de haber realizado el paso anterior. Recordar que deben ser complejas de adivinar y llevar combinados números y letras.
  - b. **Depurar la lista de contactos.** Revisar y reducir la lista de contactos que se tienen agregados en las redes sociales (o en otros entornos sociales online).
  - c. **Reconfigurar las opciones de privacidad** de las redes sociales o similares en las que se participan y hacerlas más estrictas. Saber bien cómo funcionan estas opciones y sus implicaciones.
  - d. **Comprobar qué se comenta de la persona online.** Buscar la información publicada por otras personas y tratar de eliminarla si se considera que puede ser utilizada para hacer daño.
  - e. **Repasar la información que se publica** y quién puede acceder a ella y ponerla, a su vez, al alcance de terceras personas.
  - f. **Comunicar a los contactos que no se desea que se haga circular información** o fotografías en entornos colectivos.
  - g. **Ejercer el derecho sobre la protección de datos personales.** Decidir el uso que se puede hacer de ellos, incluyendo fotografías personales.
6. **Guardar las pruebas del acoso** durante todo el tiempo, sea cual fuere la forma en que éste se manifieste, ya que puede ser de gran ayuda. Tratar también de conocer o asegurar la identidad de los autores pero, en todo caso, sin lesionar los derechos de ninguna persona.

<sup>23</sup> Aporte de la asociación Pantallas Amigas al primer Protocolo de Actuación Escolar ante el Cyberbullying desarrollado por el EMICI (Equipo Multidisciplinar de Investigación del *Cyberbullying*).

**7. Comunicar a quienes acosan que lo que están haciendo es molesto** y pedirles, sin amenazar, que dejen de hacerlo. Recordar que no se deben presuponer hechos o personas en la comunicación, ni señalar a nadie en público, pero a la vez asegurar que se entera la persona o personas implicadas.

**8. Tratar de hacer saber que lo que están haciendo es penado por la Ley**, en el caso de que el acoso persista.

**9. Dejar constancia de que se está dispuesto a presentar una denuncia**, si a pesar del paso anterior continúa el acoso. Manifestar que se cuenta con pruebas suficientes recopiladas desde el inicio y que se sabe cómo y dónde presentarlas.

**10. Tomar medidas legales** si la situación de acoso, llegado este punto, no ha cesado.

## ***Sexting* adolescente online**

El neologismo *sexting* en su significado actual, es la producción de imágenes propias (fotografías o videos) de alto contenido erótico o pornográfico y su envío a otras personas a su computadora personal o celular.

Realizar *sexting* no supone un daño en sí mismo para quien lo realiza, salvo que su producción o envío pudiera tener consecuencias legales directas, como ocurre en algunos casos donde la imagen puede ser calificada de pornografía infantil, pero, en general, es una práctica de alto riesgo, ya que si la fotografía o grabación alcanza la difusión pública, se verán dañados el honor, la intimidad y la propia imagen.

Cuando las imágenes llegan a manos de un chantajista, comenzamos a hablar de *sextorsión*, esto es, la solicitud de determinadas concesiones (dinero, imágenes, mantenimiento de relaciones sexuales o sentimentales, etc.) a cambio de que la comprometida grabación no sea publicada *online* o enviada al círculo de relaciones de la víctima.

UNICEF en el 2011 señaló que los jóvenes se sienten a menudo más cómodos compartiendo informaciones íntimas o comportándose de una manera sexual *online* que fuera de la Red, y que hay un número significativo de adolescentes que están publicando imágenes suyas de tono sexual en Internet. Así, un estudio realizado en septiembre de 2012 por IWF (*Internet Watch Foundation*) observó a intervalos durante cuatro semanas, las imágenes y videos sexuales que publicaban niños y jóvenes en determinados webs (68), contabilizando 12.224 piezas en 47 horas (260 por hora). Rastrearon las imágenes y observaron que la mayoría (88%) eran luego publicadas en lo que denominaron “sitios *web* parásitos”

creados con el objetivo concreto de mostrar imágenes de *sexting* de gente joven.

Sabemos que una vez que los adolescentes envían o publican imágenes digitales, estas escapan de su control para siempre. Aunque el autor o autora de la imagen la borre de la página donde la publicó originalmente, una vez que ha sido copiada y difundida por *webs* porno que se nutren de ellas, se vuelve virtualmente imposible eliminarla del todo de la Red, pues de uno de estos *webs* pasa a decenas de otros similares, a blogs y a discos duros de miles de usuarios de todo el mundo.

## Prevención del *cyberbullying*

La primera gran recomendación, es sumar acciones de prevención del ciberacoso escolar a un programa escolar de intervención más amplio. También se recomienda adquirir información cualitativa y cuantitativa sobre el *cyberbullying* y sumar ítems a una encuesta sobre acoso o violencia<sup>24</sup>. Esto va a permitir configurar el problema con mayor precisión sobre la distribución y concentración.

Como se sabe el mundo juvenil tiene no sólo acceso a las tecnologías, sino un gran manejo al respecto. Pero, ¿qué pasa con nuestros educadores y padres de familia? Es muy probable que manejen muchos menos recursos y conocimientos, por tanto, una estrategia básica es capacitar al mundo adulto acerca del funcionamiento de este nuevo mundo y el espacio virtual.

Es importante que la comunidad defina y asuma este subtipo de violencia como algo propio y responsable de la comunidad escolar. Los estudios que se están realizando en la región muestran evidencia sobre la superposición de roles en la victimización, quedando así demostrado que estamos hablando de los mismos estudiantes.

Si el paso anterior se asume dentro de la escuela, será necesario sumarlo a las normas de la comunidad escolar. Es decir, que en nuestro colegio no se aceptan las situaciones de abuso, maltrato y humillaciones,

---

<sup>24</sup> En Chile se validó la encuesta "Internet experiences questionnaire" que mide específicamente. Véase: Lecannelier, Varela, Astudillo, Rodríguez y Orellana, *Acoso escolar cibernético*, 2011.

tanto en las aulas, como en cualquier otro espacio real o virtual donde interactúen los estudiantes.

Al igual que en las estrategias de aula, el rol de los “observadores” es clave. En este sentido se puede educar a los mismos estudiantes a denunciar los abusos virtuales y no incentivarlos. Por ejemplo, sitios como *Facebook* permiten señalar imágenes o comentarios abusivos, lo que ayudaría en promover un rol protector de estos espacios.

Sabemos que esta violencia indirecta requiere todavía de más estudios en la región, ya que es un fenómeno nuevo al que las instituciones educativas están tratando de conocer y enfrentar. Lo importante, es reconocer la importancia de la escuela como agente protector o de riesgo frente al ciberacoso, y que sin el compromiso perseverante de las familias, cualquier acción que emprendamos será ineficaz.

## Aprender a gestionar la ciberconvivencia

Es evidente que las formas más eficaces de prevención de las futuras conductas violentas, deberían iniciarse en la educación integral de la primera infancia, a través de una oportuna alfabetización emocional-social, y la organización de la prevención en la familia y las instituciones educativas.

Pero la convivencia social y escolar no es hoy prioridad de las políticas públicas en nuestra región y por lo tanto, sólo aparece desdibujada en proyectos aislados, descontextualizados y en algún currículum diluido. Lo que sí debe ser claro para todos, es que ni los diseños curriculares, ni los actores, ni las instituciones podrán seguir siendo los mismos.

Es por esto, que existen elementos de la convivencia escolar que debemos priorizar<sup>25</sup> :

- a) Las relaciones interpersonales de calidad, es decir, la convivencia que todos los integrantes de cada comunidad educativa establecen entre sí, no sólo las relaciones entre los estudiantes mientras se desarrollan los procesos formativos. Cada miembro aporta a la convivencia un elemento sustancial que la configura

---

<sup>25</sup> Ortega, R., *Ciberconducta y Relaciones en la Red: Ciberconvivencia*, España, Ministerio de Educación-Universidad de Córdoba, 2012.



como ecosistema social, en el cual es posible el aprendizaje del alumnado y el desarrollo profesional de los agentes educativos.

b) El proceso educativo, que busca el éxito en el aprendizaje. La cultura escolar ha ido evolucionando cada vez más hacia una concepción de la enseñanza como un proceso de construcción en el que los docentes no sólo enseñan, sino que también educan y orientan; donde enseñanza y convivencia no pueden ser considerados elementos independientes.

c) La gestión de la disciplina y la convivencia, con normas claras y en las que los alumnos participen. La convivencia no es algo estático, sino que se va construyendo día a día, fruto de las interacciones entre las personas de la comunidad educativa y, especialmente, en función de cómo los adultos, principalmente los y las docentes, dan respuesta a la multitud de retos con los que se enfrentan diariamente. Así, la forma en la que los profesores aborden los conflictos, la relevancia que se otorgue al respeto de las normas comunes y compartidas, y la naturaleza de las consecuencias de no cumplirlas, deben incluirse a la hora de analizar la convivencia<sup>26</sup>. La formación de los educadores y su competencia para abordar la convivencia escolar es uno de los asuntos en los que es muy conveniente invertir.

d) La prevención de la violencia. Prevención de toda forma de violencia directa e indirecta, es decir: violencia *offline* y violencia *online*.

Los educadores (padres, docentes, profesionales de la comunicación, etc.), necesitan de una renovada formación en competencias para gestionar la nueva convivencia de nuestros ciberciudadanos que hoy están en las aulas. Pero, tanto la buena convivencia como la violencia son multicausales y por este motivo insistimos en que la escuela no puede sola hacerse cargo de la doble tarea preventivo-formativa. Sin embargo, si debería ser la iniciadora de un cambio cultural en donde se aprenda a “estar bien con los demás”. Respetar, compartir, comprender y ponerme a disposición del otro, son aprendizajes prioritarios que se convierten en

---

<sup>26</sup> Ortega, Del Rey, Córdoba y Romera, *10 Ideas Clave. Disciplina y gestión de la convivencia*, España, Grao, 2008, 132 p.

una urgencia para utilizar con seguridad las TIC y ejercer una ciudadanía digital responsable.

## Bibliografía

- “Cyber-bullying occurs largely among friends”, *News Track India*, 21st January, 2013, <http://www.newstrackindia.com/newsdetails/2013/01/21/232-Cyber-bullying-occurs-largely-among-friends.html><http://www.newstrackindia.com/newsdetails/2013/01/21/232-Cyber-bullying-occurs-largely-among-friends.html>.
- “Global Kids Online”, Global Kids Online, Media and Communications, UNICEF, november 2016, [http://blogs.lse.ac.uk/gko/wp-content/uploads/2016/11/Synthesis-report\\_07-Nov-2016.pdf](http://blogs.lse.ac.uk/gko/wp-content/uploads/2016/11/Synthesis-report_07-Nov-2016.pdf)[http://blogs.lse.ac.uk/gko/wp-content/uploads/2016/11/Synthesis-report\\_07-Nov-2016.pdf](http://blogs.lse.ac.uk/gko/wp-content/uploads/2016/11/Synthesis-report_07-Nov-2016.pdf).
- “Virtual Violence II: Progress and Challenges in the Fight against Cyberbullying”, *UK Safer Internet Centre*, 06<sup>th</sup> February, 2012, <https://www.saferinternet.org.uk/blog/beatbullying-publish-virtual-violence-ii-progress-and-challenges-fight-against-cyberbullying><https://www.saferinternet.org.uk/blog/beatbullying-publish-virtual-violence-ii-progress-and-challenges-fight-against-cyberbullying>.
- ADEPA, “Resultados de la encuesta nacional: Consumos y prácticas culturales de adolescentes”, 30 de agosto de 2016, <http://adepa.org.ar/resultados-de-la-encuesta-nacional-consumos-y-practicas-culturales-de-adolescentes/><http://adepa.org.ar/resultados-de-la-encuesta-nacional-consumos-y-practicas-culturales-de-adolescentes/>.
- Ander-Egg, Ezequiel, *Teleadictos y vidiotas en la aldea planetaria 1*, España, Alicante, Lumen, 1996.
- Cañas, J. L., *Antropología de las adicciones. Psicoterapia y rehumanización*, España, Madrid, Dykinson, 2004.
- Carelli, Guido, “Bauman, el teórico de la liquidez, se enamoró de la Web a los 85”, *Clarín*, 27 de octubre de 2010, [http://www.revistaenie.clarin.com/ideas/Bauman-Facebook-internet\\_0\\_361164105.html](http://www.revistaenie.clarin.com/ideas/Bauman-Facebook-internet_0_361164105.html).
- Castro Santander, A. Y Reta Bravo, C., *Bullying blando, bullying duro y Cyberbully*, Rosario, Argentina, Buenos Aires, Homo Sapiens Editores, 2013.

- Castro Santander, A. y Varela Torres, J., *Depredador Escolar. Bully y Cyberbullying*, Argentina, Buenos Aires, Bonum, 2013.
- Castro Santander, A., "A Ciberconvivência dos Screenagers", *Revista Meta: Avaliação*, Brasil, Rio de Janeiro, vol. 4, num.núm. 12, 2012.
- Castro Santander, A., *Conflictos en la escuela de la era digital. Tecnología y violencia*", Argentina, Buenos Aires, Bonum, 2012.
- Castro Santander, A., *Ocho valores claves para convivir. Ser y estar con los demás*, Argentina, Buenos Aires, Bonum, 2017.
- Castro Santander, A., *Un corazón descuidado. Sociedad, familia y violencia en la escuela*, Argentina, Buenos Aires, Bonum, 2009.
- Flores Vivar, J. M., "Nuevos modelos de comunicación, perfiles y tendencias en las redes sociales", *Revista Comunicar*, v. XVII, num. 33, España, Madrid, 2009.
- Fosk, Alejandro, "2017 LATAM Digital Future in Focus", 05 de septiembre de 2017, <https://www.comscore.com/lat/Insights/Presentations-and-Whitepapers/2017/2017-LATAM-Digital-Future-in-Focus>  
<https://www.comscore.com/lat/Insights/Presentations-and-Whitepapers/2017/2017-LATAM-Digital-Future-in-Focus>.
- Fundación Telefónica, *La generación interactiva 2008. Niños y adolescentes ante las pantallas*, Colección generaciones interactivas, 2008.
- Fundación Telefónica, *La generación interactiva 2010. Niños y adolescentes ante las pantallas*, Colección generaciones interactivas, 2010.
- García Canclini, N., "Consumo, acceso e sociabilidade", *Revista del PPGCOM-ESPM*, vol. 6, num. 16, Brasil, São Paulo, 2009.
- Hostgator (2013). *"A day in the life of Internet: Internet usage around the world"*  
*A day in the life of Internet: Internet usage around the world*.  
Infografía: <http://blog.hostgator.com/2013/05/02/a-day-in-the-life-of-the-internet/>  
<http://blog.hostgator.com/2013/05/02/a-day-in-the-life-of-the-internet/>
- Lecannelier, Varela, Astudillo, Rodríguez y Orellana, *Acoso escolar cibernético*, 2011.
- Mehrabian, Albert, *Silent Messages: Messages: Implicit Communication of Emotions and Attitudes*, USA, 1971.
- Ortega, Del Rey, Córdoba y Romera, *10 Ideas Clave. Disciplina y gestión de la convivencia*, España, Grao, 2008.

- Ortega, R., *Ciberconducta y Relaciones en la Red: Ciberconvivencia*, España, Ministerio de Educación-Universidad de Córdoba, 2012.
- Prensky, M., “Homo sapiens digital: from digital immigrants and digital natives to digital wisdom”, *Innovate: Journal of Online Education*, vol. 5, num. 3, 2009.
- Tomás Pérez, C., *Evolución de la aportación de las Redes Sociales 2013*, Observatorio de Innovación de Online Business School (OBS), 2013.
- Tully, C. J., “La socialización en el presente digital. Informalización y contextualización”. *Revista CTS*, vol 3, num. 8, 2009.
- UNICEF, ***Child Safety Online: Global challenges and strategies***, Centro de Investigación *Innocenti* (IRC) Florencia, Italia, 2011.
- Unidad de Investigación de Merca2.0, “Estudio de hábitos de redes sociales en México 2013”, *Revista Merca2.0*, Grupo de Comunicación Kátedra, 2013.
- Velázquez Reyes, L. M., *Jóvenes en tiempos de oscuridad. El drama social de la violencia online*, Edición DIGITAL, México, 2012.