

## VI. Cyberbullying: entre la prevención y la sensibilización

Ma. Teresa Prieto Quezada<sup>1</sup>

*“Google y las redes Sociales, que se presentan como espacios de libertad, se han convertido en un gran panóptico, el centro penitenciario imaginado Bentham en el siglo XVIII, donde el vigilante puede observar ocultamente a todos los prisioneros. El cliente transparente es el nuevo morador de esta panóptica digital, donde no existe ninguna comunidad, sino acumulaciones de egos incapaces de una acción común, política, de un nosotros”.*

Byung-Chul Han

**Sumario:** A. Algunas de los elementos que pueden influir para que se presente el *Cyberbullying*; B. Internautas en México; C. Historia de víctimas y victimarios; D. Conclusión; E. Bibliografía.

Actualmente la sociedad está inmersa en un mundo en línea. Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) han llegado a revolucionar muchos aspectos de la cotidianidad de las personas y entre estas se encuentra la labor educativa, empresarial, política, económica, cultural y social. Es indudable que la utilización de las TIC's potencia las vías de comunicación agiliza los tiempos de apropiación del conocimiento, de negociación y de contacto.

A pesar de que las Tecnologías de la Información y la Comunicación han desarrollado una evolución inimaginable como una herramienta indispensable para trabajar y comunicarse, a la vez las redes sociales se presentan como un recurso nuevo para vehiculizar el acoso o la intimidación entre pares, algunos de los ataques más concretos son las amenazas, la ridiculización, la exclusión, acosos sexuales, la burla, el chantaje, el robo de identidad, entre otros.

---

<sup>1</sup> Profesora de la Universidad de Guadalajara.

Ya en 1973 Dan Olweous en Noruega dio origen al estudio del fenómeno de *bullying*, término anglosajón que significa acoso, intimidación, maltrato entre compañeros o pares escolares, de este concepto se han derivado múltiples estudios e investigaciones no solo en México, sino en diversos países. En los últimos diez años, los investigadores en este campo hemos observado un rápido desplazamiento a otra forma de violencia, llamado *cyberbullying*, que podemos considerarlo como una expresión con otros lenguajes, el uso de otros medios, con nuevas dinámicas interactivas de comunicación entre los sujetos involucrados, por lo que su definición es válida con una nueva connotación, antes no contemplada, referida al uso de los medios tecnológicos para acosar, molestar o maltratar a la víctima, en este sentido Smith<sup>2</sup> define el *cyberbullying* como 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. En este sentido, José Ma. Avilés<sup>3</sup> observa en sus investigaciones que los agresores experimentan nuevas formas de agredir o humillar a sus víctimas en las nuevas tecnologías, ya sea en forma de amenaza con el celular, mensajes groseros o la creación de una página con el único objetivo de desprestigiar o maltratar a algún compañero.

Es importante establecer que el *bullying* comparte algunas de las características y analogías con el *cyberbullying*, ya que en ambos casos, se desarrolla de manera intencionada, existe una relación asimétrica de control y poder sobre el otro, es repetitivo y va dirigido a una víctima o varias. En esta perspectiva, el *cyberbullying* comparte las tres características definitorias del *bullying* tradicional: intencionalidad, repetición y desequilibrio de poder, y por su naturaleza digital incluye otras nuevas como el anonimato del agresor, pues puede ocultar su identidad, dado que los dispositivos digitales reproducen agresión<sup>4</sup>. Un elemento también significativo a destacar es como en los adolescentes existe una mayor propensión a incurrir en situaciones de *cyberbullying* cuando han estado involucrados e implicados con el *bullying*<sup>5</sup>.

---

<sup>2</sup> Smith, P. K., et. al., *Ciberacoso: naturaleza y extensión de un nuevo tipo de acoso dentro y fuera de la escuela*, Ponencia presentada en el Congreso Educación Palma de Mallorca, España, 2006.

<sup>3</sup> Avilés Martínez, José Ma., *Proyecto antibullying: prevención de bullying y el cyberbullying en la comunidad educativa*, España, CEPE, 2015.

<sup>4</sup> Slonje, Robert, Smith, Peter and Frisén, Ann, "The nature of cyberbullying, and strategies for prevention", *Computers in Human Behavior*, vol. 29, num. 1, January 2013, pp. 26-32.

<sup>5</sup> Del Rey, R., Elipe, P. and Ortega-Ruiz, R., "Bullying and cyberbullying: Overlapping and predictive value of the co-occurrence", *Psicothema*, vol. 24, num. 4, 2012.

## A. Algunas de los elementos que pueden influir para que se presente el Cyberbullying

El Poder y dominio en el uso de dispositivos de las tecnologías de la información, donde el acoso invade espacios de aparente seguridad como es la escuela y la casa. Algunos protagonistas de *cyberbullying* son sujetos familiarizados en las TIC's, y que se caracterizan por vivir en una sociedad en red permanente y contacto con los pares, la familia, la sociedad, la cultura y el mundo, pertenecen a comunidades virtuales y tienen habilidades óptimas para su uso y plasticidad en su uso, crean sus propios espacios personales y sus propios grupos en la red, utilizan servicios comunicativos sincrónicos como *Facebook*, *Instagram*, *Twitter*, *WhatsApp*, entre otros.

Otro factor de acoso en las redes es el desconocimiento o ignorancia del agresor y de la víctima de los alcances que tiene los insultos, las amenazas, la intimidación, entre otras, según Kendrick, Jutengren y Stattin<sup>6</sup>, debido a la vivencia de la situación de acoso, las víctimas, poseen una percepción de apoyo social baja, y tienen menor número de amistades en las diversas redes sociales, es decir son excluidos y aislados de grupos de pares, siendo el número y calidad de amistades un factor de protección ante el ciberacoso.

Anonimato del agresor, las redes permiten que el agresor se esconda en el anonimato con un perfil falso y el desconocimiento de la víctima de donde puede venir la violencia recibida.

La agresión conductual: los agresores buscan perfiles de víctimas a partir de hechos particular donde la violencia virtual busca alterar un segmento de la realidad con el fin de manipular datos o contenidos para agredir en forma consciente o perversa, donde se acepta la agresión como un fenómeno merecido por la víctima, como resultado de sus equivocaciones o errores.

El *cyberbullying* al principio puede verse como un fenómeno aislado, pero rápidamente toma notoriedad al virilizarse por medio de diversos canales que ofrece internet, denotando por parte del agresor una intencionalidad perversa y malévola por agredirlo deliberadamente.

---

<sup>6</sup> Kendrick, K., Jutengren, G., and Stattin, H., "The Protective Role of Supportive Friends against Bullying Perpetration and Victimization", *Journal of Adolescence*, num. 35, 2012, pp. 1069-1080.

## B. Internautas en México

Según el Estudio de Consumo de Medios y Dispositivos entre Internautas Mexicanos 2017 del *Interactive Advertising Bureau* (IAB) México, mientras que la Asociación Mexicana de Internet (AMIPCI) calcula que en promedio pasan 7 horas 14 minutos conectados al día. En cuanto a las redes sociales más utilizadas son *Facebook* con un 92%, la plataforma de *Youtube* con 79%. *Google+* con 42%, *Twitter* e *Instagram* 40%, *Pinterest* 18% *Snapchat* 15%, *LinkedIn* 10%, *Taringa* 8% y *Tumblr* 7%. De acuerdo a los datos que proporciona *Interactive Advertising Bureau* el 80% de los internautas se conecta a través de su teléfono celular, seguido de laptop que es un 68%, por computadoras de escritorio el 39%, por tabletas el 38% y por *smartphone* 34%. En promedio los internautas utilizan ocho aplicaciones, donde las redes sociales ocupan el primer lugar 78% seguidas del correo 74%, buscadores 67%, mensajería 57% y música el 51%.

Los adolescentes pueden pasar horas pegados a las computadoras sin ser conscientes de paso del tiempo, como un tipo de adicción, como es el caso del fenómeno de la “Cultura de la habitación” o “*Hikikomori*” que se refiere a adolescentes que se la pasan horas encerrados en la habitación sin vinculo social, pero con vinculo televisivo, celular, ordenador, internet y videojuegos, etc. Gracias a esta cultura de la habitación ampliamente dotada de tecnología y al derecho de la intimidad que tanto defienden los jóvenes en este tiempo, pueden disponer de las tecnologías de comunicación, del tiempo y espacio, sin que sus padres se den cuenta del uso adecuado o inadecuado que ponen en práctica sus hijos mediante las herramientas tecnológicas.

Sin embargo, no todos los adolescentes que tienen este dominio de la red están cometiendo *cyberbullying*, ya que este fenómeno además de tener el tinte tecnológico, presenta características propias de los típicos agresores escolares, entre los que destacan factores como, la edad, genero, constitución física, liderazgo, trastornos psicológicos, incapacidad de autocontrol, no saben gestionar adecuadamente sus conflictos, se consideran autosuficientes, poco empáticos, desconectados moralmente (no se sienten culpables de sus acciones), relaciones interpersonales desde el patrón de dominio-sumisión, malintencionada ya que cree que todos van en su contra, falta de control externo, problemas de indisciplina en el centro escolar. Aunque es difícil generalizar los impulsos que tuvo un adolescente a convertirse en acosador. Es de suma importancia destacar que el agresor tiene toda una zona de oportunidades en las redes para

desarrollar comportamientos violentos que incluso pueden ir más allá de los relacionados con la vida escolar.

La mayoría de los acosadores y testigos de *bullying* o *cyberbullying*, tienden a relativizar las consecuencias de estas acciones, considerándolas meramente como una broma pesada o como una práctica que es cotidiana y normal entre compañeros, generalmente no existe conciencia de las implicaciones y repercusiones de sus actos, existe un proceso de insensibilización sobre los potenciales daños que genera en la subjetividad, la vida social y de modo particular en la conciencia moral de los otros. A este fenómeno Albert Bandura (1991) le denominó “Desconexión Moral”, para referirse a la falta de vinculación o conexión entre el razonamiento y el comportamiento moral de los sujetos.

Los diferentes estudios sobre *bullying* o maltrato entre iguales establecen una clara diferencia entre los agresores de sexo femenino y masculino, de modo que las mujeres a recurrir a formas de agresión indirecta con sus víctimas, mientras que los hombres tienden en mayor medida a la violencia física. Por agresión indirecta o psicológica se entienden todas aquellas formas de humillación como lanzar rumores, bromas pesadas, burlarse de alguien, exclusión, denigración, entre otras, mientras que la agresión directa tiene que ver con los insultos, peleas y agresión física y amenazas.

En cuanto al *cyberbullying* o maltrato realizado con el uso de medios tecnológicos se caracteriza por el anonimato y no existen evidencias empíricas significativas por el momento, que develen algún indicio de que género las realiza, los mensajes en el celular tampoco nos dan pistas, en lo que respecta al tipo de agresión son directas e indirecta, dependiendo de la vía empleada y del contenido.

Una de las implicaciones sobre los riesgos que se pueden objetivar en las redes sociales ya lo planteó Zygmunt Bauman<sup>7</sup> cuando señala que “Mucha gente usa las redes sociales no para unir, no para ampliar sus horizontes, sino al contrario, para encerrarse en lo que llamo zonas de confort, donde el único sonido que oyen es el eco de su voz, donde lo único que ven son los reflejos de su propia cara. Las redes son muy útiles, dan servicios muy placenteros, pero son una trampa”.

---

<sup>7</sup> Zygmunt Bauman y Carlo Bordoní, Traducción de Albino Santos Mosquera, *Estado de crisis*, España. Barcelona, Paidós, 2016, 157 p.

## C. Historia de víctimas y victimarios

Un ejemplo, entre muchos casos de las trampas y potenciales peligros que se pueden desarrollar en las redes, se puede observar con el suceso ocurrido a Anel Baez. Ella era una joven originaria de Guamúchil, Sinaloa México, quien fue asesinada de 65 puñaladas a manos de su amiga Erandy Gutiérrez, debido a fotografías de ambas supuestamente subidas a *Facebook* de cuando cursaban la secundaria. El problema emergió cuando uno de los compañeros de ambas en la prepa comentó que tenía en su poder, algunas fotografías comprometedoras de Erandy. En redes sociales, Erandy evidenció que no superó el resentimiento por la forma en que sus fotos fueron divulgadas y desde hace tiempo comenzó a idear su venganza. “Puede que parezca muy calmada, pero en mi cabeza, te he matado al menos tres veces”, dice un tuit redactado por Erandy el 23 del 2014 de febrero en su cuenta.

El 8 de marzo del 2014, posteo en la misma red social: “No digo nada, pero en mi mente ya te maté cruelmente”. El día del crimen, 19 de marzo del mismo año, Erandy publicó en *Twitter*: “en el mundo hay 7 millones de personas y a mí me caen bien como 3”. El crimen ocurrió el 19 de marzo del 2014.

El día del asesinato, Erandy Elizabeth, se dirigió a la casa de Anel Báez, la víctima, para matarla. Allí, ambas compartieron una conversación y minutos después, Erandy fue a la cocina, tomó un cuchillo y sin mediar palabras, le aplicó por lo menos 65 puñaladas.

Algunas de las recomendaciones que se sugieren a los padres de familia para atender esta problemática es la siguiente: para afrontar el *cyberbullying* es imprescindible dar cuenta de una plataforma contextual que permita una aproximación interpretativa a los fenómenos relacionados con la violencia en el ámbito social y que se extienden hacia las redes sociales, tanto en nuestro país como en el mundo entero. Estos fenómenos son complejos y muy delicados. En México hay muchas cuestiones urgentes: ¿Qué hacer para detener la violencia, que ha alcanzado índices impensables, con atracos, ejecuciones, secuestros, desaparecidos, vandalismo, narcotráfico, violaciones, torturas y lo que últimamente se ha llamado narcoviencia, que se ha incrementado significativamente en los últimos años? La violencia se va convirtiendo en uno de los principales problemas sociales de México y del mundo. Su presencia impacta todas las dimensiones de la vida social.

1. Generar procesos formativos e informativos y de sensibilización con los padres de familia para que conozcan el funcionamiento de la diversidad de redes sociales, así como las implicaciones positivas y negativas, los riesgos y posibilidades de la utilización de las mismas, así como la formas de afrontar situaciones de riesgo de sus hijos ante las distintas situaciones de *cyberbullying*.

2. Proponer a los padres, que desarrollen procesos de diálogo permanente con los hijos sobre los valores y emociones en el comportamiento ético con sus compañeros, fomentando el respeto, la comprensión, la solidaridad hacia los otros, tanto en los espacios físicos como en el ciberespacio. El poner límites es fundamental, establecer pautas para la duración de las conexiones, tanto del celular, como de la computadora para hacer tareas de casa, escuela, trabajo y las horas de sueño.

3. Es de importante que los padres de acerquen y conozcan la utilización de estos medios e Informar a los hijos de las consecuencias y daños que se pueden provocar, tanto para la víctima como para el agresor, al desarrollar usos en las redes que estén vinculados con *cyberbullying*.

4. Desarrollar espacios de convivencia con los hijos donde las temáticas de acoso en sus diferentes manifestaciones puedan constituirse en objeto de diálogo e intercambio con la intención de generar conjuntamente alternativas de actuación y recursos, en torno a casos de *bullying* y *cyberbullying*

5. Estar en permanente contacto, comunicación y colaboración de los padres de familia con las instituciones, donde estudian sus hijos.

6. Informar y prevenir de los aspectos negativos de las relaciones online con desconocidos.

7. Los padres de niños y jóvenes que por sus condiciones personales se encuentran en riesgo de convertirse en víctimas, deben estar especialmente atentos e informados del maltrato escolar. Establecer cierta vigilancia sobre lo que los menores hacen cuando están en conexión.

8. Mantener un contacto sistemático con los hijos para atender de modo pertinente casos de *cyberbullying* relacionados con ellos o con compañeros escolares que se encuentren en dicha situación

9. Establecer acuerdos sobre el uso de las redes, el manejo de límites y reglas claras en el uso del tiempo y que páginas de internet que se pueden consultar por edad, para disminuir riesgos y potenciales peligros.

10. No borrar ni destruir las evidencias del *cyberbullying* (mensajes de texto, *web*, fotografías etc.), ya que pueden constituir evidencias importantes para atenderlas y corregirlas.

11. Tratar de identificar al ciber agresor, con la intención de establecer estrategias de diálogo y comunicación para resolver y eliminar el acoso de forma pacífica.

12. Asegurar a tu hijo que la agresión va a terminar y que se puede denunciar, para ser escuchado por las autoridades correspondientes y poner fin al mismo.

13. Contactar con la compañía del medio que se ha empleado para hacer el maltrato.

14. Informar a la escuela, director y orientador del centro, para recibir el apoyo necesario.

15. Contactar en lo posible con los padres del agresor, con el propósito de que cuenten con información sobre las condiciones en las que se encuentra su hijo para tome conciencia y apoye en la gestión de alternativas para establecer acuerdos de diálogo para solventar pacíficamente las situaciones de violencia en las que se encuentran involucrados.

16. En caso de situaciones fuera de control y extremas, denunciar y evidenciar el acoso con las distintas representaciones locales, regionales o nacionales de derechos humanos o instituciones públicas relacionadas con la educación, que se encuentren en condiciones de realizar intervenciones sobre la problemática.

## **D. A modo de conclusión**

La apariencia de la violencia tiene un nuevo rostro, tal vez se trata de un maquillaje, pero lo cierto es que ha cambiado y seguramente se seguirá metamorfoseando, por lo que tenemos que debemos estar alertas a las menores señales para combatir este mal que asola sobre todo a estudiantes hoy en día.

En este trabajo no se pretende de hacer denostación y satanización de lo tecnológico, pero el desarrollo tecnológico, debe ir de la mano con el desarrollo ético que favorezca un uso saludable y adecuado de la misma. Tampoco se trata de demonizar las tecnologías lo cual sería ab-



surdo. Sino más bien consideramos que es necesaria una actuación pedagógica que propicie la interacción con las TIC's desde un plano educativo, ético y humano. Ignorar o negar este problema, no es la respuesta más inteligente ni la más deseable, a los problemas. Tanto el *bullying* como el *cyberbullying* constituyen uno de los problemas a los que se enfrentan los adolescentes y que tienen varias implicaciones, no solo en el aspecto académico-escolar, sino que afecta a la sociedad en su conjunto. Es por ello que consideramos importante que profesores, padres de familia, autoridades escolares, alumnos, políticos estén al pendiente y conozcan las consecuencias que se derivan de este problema.

Violencia genera violencia, Galeano<sup>8</sup> nos señala que “la violencia también engendra ganancias para la industria de la violencia, que la vende como espectáculo y la convierte en objeto de consumo” si hoy tenemos la experiencia de la ciberviolencia entonces habrá que generar en este contexto, una cultura de respeto para un ciber mundo apelando siempre a la convivencia sana entre persona.

La violencia desde donde venga, debe prevenirse por múltiples razones: cuidar la salud y calidad de vida en todo momento y prevenir la tendencia hacia la perpetuación de las relaciones violentas. Dicha prevención debe buscar incidir en las manifestaciones tempranas, así como lograr disminuir la frecuencia y prevenir las consecuencias más graves, con participación de múltiples sectores de gobierno, así como de la sociedad civil organizada y el desarrollo de programas o intervenciones integrales. Las expresiones de violencia interpersonal no son exclusivas del ámbito familiar, sino que están presentes en otras instituciones sociales, principalmente en escenarios escolares. Para prevenirla, es preciso adaptar los principales contextos educativos —escuela, familia y comunidad— a los actuales cambios sociales, estructurando las relaciones y las actividades que se producen. Se requiere de un enfoque multidisciplinario que involucre los sectores educativos, de salud, culturales y deportivos, e incluya la perspectiva de las ciencias sociales, así como de la comunicación e información. Los programas de prevención deben de responder a los factores de riesgos. El desarrollo de acciones en el ámbito escolar requiere de la identificación y manejo de factores de riesgo para la aparición de la violencia. La educación debe promover una conducta de respeto hacia los pares, así como la resolución de conflictos sin el uso de la fuerza y con enfoque de género. Además de promover las intervenciones en las que se

---

<sup>8</sup> Galeano, Eduardo, *Patatas arriba. La escuela del mundo al revés*, Argentina, Siglo XXI, 2005.

motiva la participación de la escuela, la familia y la sociedad en general, en programas para prevenir la violencia interpersonal, mediación de conflictos, y formación para la convivencia y ciudadanía.

Además de promover nuevas miradas al problema de la violencia escolar a través de políticas públicas y educativas que fortalezcan la formación de ciudadanía en la convivencia y bienestar, fortaleciendo el tejido social que se está presentando entre escuela, familia y comunidad, con el propósito de establecer redes de comunicación, para el desarrollo y promoción de proyectos de corresponsabilidad dialógica y democrática en contextos de convivencia.

El fenómeno del *cyberbullying* se puede contrarrestar formando a los sujetos en el ejercicio de la ciudadanía digital, en la convivencia y la corresponsabilidad de nuestros actos en ambientes virtuales, fortaleciendo entre los sujetos una conciencia cívica y ética de prevención del peligro *online*.

## E. Bibliografía

"MSN Cyberbullying report: Blogging, instant messaging and email bullying amongst today's teens", *MSN.uk*, 2006, consultado el 20 de agosto de 2007 en: <http://www.msn.co.uk/cyberbullying>.

Avilés Martínez, José Ma., *Proyecto antibullying: prevención de bullying y el cyberbullying en la comunidad educativa*, España, CEPE, 2015.

Bandura, A., "Social Cognitive Theory of moral thought and action", en Kurtines, W.M. y Gewirtz, Jacob L. (eds.), *Handbook of moral behavior and development, vol 1. Theory*, USA, Hillsdale, NJ, Lawrence Erlbaum Associates, Inc. Ixvii, 1991,

Del Rey, R., Elipe, P. and Ortega-Ruiz, R., "Bullying and cyberbullying: Overlapping and predictive value of the co-occurrence", *Psicothema*, vol. 24, num. 4, 2012.

Galeano, Eduardo, *Patas arriba. La escuela del mundo al revés*, Argentina, Siglo XXI, 2005.

Herrera-López, M. et Al., "Bullying y cyberbullying en Colombia; coocurrencia en adolescentes escolarizados", *Revista Latinoamericana de Psicología*, 2017, <http://dx.doi.org/10.1016/j.rlp.2016.08.001>.

- Kendrick, K., Jutengren, G., and Stattin, H., "The Protective Role of Supportive Friends against Bullying Perpetration and Victimization", *Journal of Adolescence*, num. 35, 2012,
- Kowalski, R. M., Morgan, C. A. and Limberg, S. E., "Traditional bullying as a potential warning sign of cyberbullying", *School Psychology International*, num. 33, 2012, consultado en: <http://dx.doi.org/10.1177/0143034312445244>.
- Li, Q., "Ciberbullying in Schools, A research of gender differences", *School Psychology International*, num. 21,
- Mora Merchán, JA y Ortega R., "Las nuevas formas de bullying y violencia escolar", en Ortega, R., Mora Merchán, J.A. y Jäger, T. (Eds.), *Actuando contra el bullying y la violencia escolar. El papel de los medios de comunicación, las autoridades locales y de Internet E-Book*, 2007, consultado el 10 de junio de 2007 en: <http://www.bullying-in-school.info>.
- Ortega, Rosario y Mora-Merchán, J.A., *Violencia Escolar: mito o Realidad*, España, Sevilla, Mergablum, 2000.
- Prieto Quezada, Carrillo Navarro y Lucio López, *Violencia virtual y acoso escolar entre estudiantes universitarios: El lado oscuro de las redes sociales. Innovación educativa*, México D.F, num. 68, 2015.
- Slonje, Robert, Smith, Peter and Frisén, Ann, "The nature of cyberbullying, and strategies for prevention", *Computers in Human Behavior*, vol. 29, num. 1, January 2013.
- Smith, P. K., *Ciberacoso: naturaleza y extensión de un nuevo tipo de acoso dentro y fuera de la escuela*, Ponencia presentada en el Congreso Educación Palma de Mallorca, España, 2006.
- Zygmunt, Bauman y Carlo, Bordoni (Traductor Albino Santos Mosquera), *Estado de crisis*, España. Barcelona, Paidós, 2016.