

Los muros invisibles de la interacción comunicativa

Una aproximación al ciberacoso

The Invisible Walls of Communicative Interaction

An Approach to Cyberbullying



Fotografía: Archivo fotográfico de la DGECCF, 2017

Texto recibido: 8 de septiembre de 2017

Texto aprobado: 3 de octubre de 2017

Por: Alejandra Patricia Gómez Cabrera

Resumen:

En este artículo, se reflexiona sobre los procesos de interacción y afectividades a las que da lugar el ciberacoso entre los estudiantes de bachillerato en México. Para ello, se elaboró una investigación documental acorde con los trabajos elaborados, en años recientes, sobre este tema. Asimismo, se realizaron ocho entrevistas a profundidad con alumnos del Colegio de Ciencias y Humanidades, Plantel Sur, para conocer su percepción sobre el acoso escolar juvenil*. El objetivo de este artículo es reflexionar sobre los alcances de esta problemática en la vida social y afectiva de los estudiantes y sobre el papel que juega la convivencia cotidiana para prevenir estas prácticas.

Palabras clave: ciberacoso, afectividad, comunicación.

Abstract:

This article, is about the processes of interaction and emotions that occur in cyberbullying among high school students in Mexico. For this purpose, a documentary research was carried out on the works elaborated, in recent years, on this subject. In addition, eight in-depth interviews were conducted with students from Colegio de Ciencias y Humanidades, Plantel Sur, who shared their experience on the subject. The objective of this work is to reflect on the scope of cyberbullying in the social and emotional life of the students and on the role played by everyday coexistence to prevent this problem.

Keywords: cyberbullying, social emotions and communication.

* En la primera parte del trabajo de campo, se aplicó una encuesta a 143 alumnos del Colegio. En la parte final del instrumento, se invitaba a que los alumnos que quisieran, proporcionaran su correo para participar en la segunda fase de la investigación: las entrevistas a profundidad. A través de un muestreo aleatorio simple, se eligieron los participantes para las entrevistas: cuatro varones y cuatro mujeres de ambos turnos, matutino y vespertino, entre edades de 15 a 19 años de edad, quienes se encontraban cursando entre el primero y el tercer año del bachillerato.

El Ciberacoso. Pautas para su conceptualización

El ciberacoso es una problemática que corroe, en distintas dimensiones, la cotidianidad de los estudiantes, principalmente cuando la mayor parte de sus vidas, sus interacciones y aprendizajes transcurren en los escenarios digitales. Al respecto, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2015) afirma que el 70.5% de usuarios de Internet corresponde a cibernautas entre 12 y 17 años de edad. El 83% son estudiantes de educación media superior.

El ciberacoso implica el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación como plataforma de una conducta intencional, repetida y hostil de un individuo o de un grupo para dañar a otros. A través del uso de tecnologías e Internet se sustrae, edita y difunde información, la mayoría de las veces en contra o sin la voluntad de sus creadores, lo que pone en peligro y afecta la reputación de los estudiantes involucrados, sus familiares y amigos.

Con base en las investigaciones elaboradas por Lucio (2012 y 2010) con estudiantes de nivel medio superior, en promedio, 2.5 de cada 10 alumnos han sido acosados a través de redes sociales, principalmente en Facebook. El 15% de ellos ha recibido insultos. El 50% de los estudiantes confirma el uso del celular como medio de ciberacoso.

Al respecto, Smith (2006) propone una tipología basada en el medio tecnológico a través del cual se suscita el hostigamiento. Clasifica el *ciberbullying* en los siguientes rubros: acoso a través de mensajes de texto, acoso telefónico, acoso mediante fotografías y videos, acoso por correo electrónico, acoso en sesiones de chat, acoso a través de programas de mensajería instantánea y acoso vía páginas web.

El ciberacoso es una forma de acoso relacional, de hostigamiento a través de agresiones implícitas. Lucio (2010) afirma que la expresión de insultos, amenazas, acoso sexual, chantajes, correos desagradables, videos y fotografías que ridiculizan son las manifestaciones más frecuentes de ciberacoso que experimentan los estudiantes de bachillerato. Aunque con menos incidencia, también aparece el robo de contraseñas para hurgar en la vida personal y el acceso ilegal de los acosadores a las computadoras personales de sus víctimas a través de técnicas de hacker.

Convivencia y violencia en el escenario digital

El ciberacoso mantiene las mismas características del acoso escolar: 1) episodios reiterados de violencia hacia determinados estudiantes que tienden a prolongarse con el tiempo, 2) condiciones de asimetría entre la víctima y el agresor –por cuestiones de edad, complejidad física, ingresos económicos, por mencionar algunos- que ayudan a incapacitar a esta última para defenderse, 3) maltratos sin causa aparente hacia la víctima y 4) espectadores que apoyan al agredido (Gómez, 2016; Santoyo y Frías, 2014; y Prieto, Carrillo y Jiménez, 2005). Esto genera un abuso persistente, por lo que las agresiones tienden a ser de mayor intensidad con el paso del tiempo.

A esta aproximación se suman aquellos estudios (Furlan, 2012) en los que se explica el ciberacoso a partir del protagonismo de los actores implicados. Al respecto, el papel de las víctimas y los agresores destaca

por encima del espectador. Pese a ello, el espectador constituye un protagonismo relevante para comprender el ciberacoso. “El espectador es muy importante. Si inventas una cosa de alguien, él la va a ver y va a empezar a decir de cosas. Por ejemplo, si dices que alguien tiene una enfermedad o cosas así, la gente lo va a empezar a hacer menos, no le van a hablar ni nada” [hombre, primer año, turno matutino].

A estas características se añaden las condiciones de anonimato en las que opera la mayoría de los agresores en el ciberespacio y con ello el desconocimiento de las autoridades; la comunicación asincrónica entre los espectadores; la edición, búsqueda y envío multimodal e inmediato de contenidos violentos; así como el desvanecimiento de las dimensiones entre la vida privada y la pública que caracterizan a estos entornos. Todo esto incrementa el epicentro y la frecuencia del hostigamiento, así como las consecuencias devastadoras para quienes padecen esta problemática.

Empezaron a decirme niña del campo. Me di cuenta por una publicación en Face. Pusieron la foto de una indígena y me etiquetaron. Me molesté, los bloqueé a todos y eliminé la foto. Quité todo para que nadie lo viera, pero a partir de ese momento las bromas fueron recurrentes dentro del salón. Todo el tiempo estaba tras de mí. Al principio sólo era una chica, pero después ya era todo el grupo de amigos quienes me agredía [mujer, tercer año, turno vespertino].

Los estudios sobre ciberacoso en estudiantes de bachillerato también abordan la percepción de virtualidad como algo irreal y que no tiene implicaciones en la cotidianidad de los alumnos. De ahí que cuando se presentan estas problemáticas, los estudiantes tiendan a minimizarlas, sin pensar en las graves consecuencias que puedan llegar a tener en otros (Morales y Serrano, 2014).

Esta tesis congenia con “la percepción estudiantil del ciberacoso como una forma de diversión, lo que implica pasar de un acto ocasional ofensivo y dañino a una práctica rutinaria” (Avedaño, 2012, p. 6). Esta falta de conciencia se ve ampliada por la rápida difusión de la información, la disponibilidad de contenidos y herramientas para agredir, así como la falta de vigilancia directa e inmediata de una autoridad –como pueden ser los maestros o padres de familia– hacia los agresores en el escenario digital.

Si tú sientes que eres el gracioso del grupo, tratas de molestar a alguien, solamente para darles gusto a tus amigos. Como crees que es divertido para los demás, lo haces más y más. [...] Comienzas a insultarlo de una u otra manera, para que les dé más risa. Algo que contagie no sólo a mi grupo de amigos, sino a todos los demás [hombre, tercer año, turno vespertino].

Por su parte, Ortega y González (2016) sugieren que los estudiantes de bachillerato que tienen un rendimiento académico bajo son más propensos a involucrarse en el ciberacoso en comparación con aquellos que tienen un rendimiento académico mayor. “Los que agreden son cínicos, porque no les importa lo que piensen los demás. Molestan a otros por su falta de dinero o porque son diferentes. También son personas muy interesadas. Generalmente van mal en la escuela, porque les gana el relax, las fiestas y todas esas cosas superficiales” [hombre, tercer año, turno vespertino].

Sin embargo, las víctimas tienen una mayor deserción escolar, en comparación con los agresores, debido a la sintomatología social y emocional que precede a la agresión. “Tenía miedo de que todos supieran el hecho y me golpearan o se burlaran de mí. Había llegado al punto en que no quería venir a la escuela, pero pensé

en mis padres y no quise defraudarlos. Sólo por ellos seguí viniendo” [mujer, tercer año, turno vespertino].

En lo que respecta a Lucio y Prieto (2014), explican que las relaciones que se suscitan en la realidad *online* ejercen una continua presión para moldear los valores morales y las expectativas sociales en el ámbito de la realidad *offline*. Hay una desinhibición en el trato que puede conducir hacia la comunicación hostil, de tal manera que se cometen agresiones con gran facilidad. De este modo, es importante ubicar hasta dónde la violencia que surge en el ciberespacio deriva en violencia física en el encuentro cara a cara.

El *ciberbullying* se utiliza como un recurso para ampliar las formas de acoso escolar, haciéndolas más nocivas como una fase posterior al acoso cara a cara. Cuando el acoso es cara a cara, siempre se busca hablar con el otro antes de agredirlo. Sin embargo, cuando el acoso inicia en las redes sociales, los participantes pierden la oportunidad del diálogo. El acoso escolar se convierte en una bomba en la que ninguna de las partes controla el nivel de la agresión experimentada. Son los espectadores, usuarios de estas redes, quienes deciden dónde termina la situación [mujer, tercer año, turno vespertino].

Por su parte, Morales y Serrano afirman que “los hombres son más vulnerables a sufrir ciberacoso. Hay una tendencia de las mujeres a utilizar los entornos digitales para difundir chismes y rumores, al tiempo que evitan el desequilibrio físico entre ellas y sus agresores. Los hombres perpetúan el acoso tradicional, por lo que en el encuentro con sus víctimas son más proactivos a la violencia física” (2014, p. 8). Asimismo, las mujeres tienen más riesgo a que su sexualidad sea expuesta frente a sus compañeros, aun cuando ello no congenie con su voluntad. Este tipo de acoso suelen realizarlo personas cercanas a la víctima, tales como amistades, parejas y ex-parejas.

La mayoría de las veces, son los hombres los que se llevan más pesado. [...] Los golpes y la agresión son lo más común para arreglar una situación. Otra forma, más común entre las mujeres es hacer algo por internet como publicarle cosas malas, para que la gente se entere rápidamente y empiece un chisme. Por ejemplo, alguien habla mal de mí y no quiero dialogar con esa persona, entonces, utilizo las redes sociales para publicar cosas de ella [hombre, segundo año, turno vespertino].

Finalmente, en torno al ciberacoso entre estudiantes de bachillerato, Velázquez aborda la problemática del sexting o envío de fotografías y videos con contenido sexual. A las características antes expuestas, la autora añade que en estas prácticas, “es indudable la evasión de la autoría: «es la cámara no yo»; la deliberada auto-imposición, «todos queremos un celular» y la presencia del «síndrome star», en el cual se perfila la fantasía de un escenario perfecto donde uno brilla” (2010, p. 2).

En esta misma línea, pero desde una aproximación cuantitativa –mediante la aplicación de una encuesta–, Velázquez, López y Arellano (2013) concluyen que “el sexting es un motivo de pre-

ocupación, ya que en muchos casos, representa un problema de pornografía infantil. El 11% de estos contenidos terminan en manos de gente desconocida, situación que rompe con la privacidad de las víctimas y las vuelven vulnerables” (2013, p. 12). Las posibilidades de sufrir ciberacoso, grooming –acoso por parte de adultos– o extorsión –si se produce chantaje– aumentan considerablemente.

Afectividad y comunicación en entornos de violencia

Aun cuando en la literatura sobre el ciberespacio se acentúa la importancia de las tecnologías como medios para transmitir emociones y con ello, utilizarlas como instrumentos para ejercer la violencia (Lucio y González, 2012), no se encontraron investigaciones que analicen los mecanismos de formación de afectos comunes entre los miembros del ciberespacio, la disposición de tipologías para categorizar el significado social de estos sentimientos y las relaciones de pertenencia o rechazo, convenios o conflictos que generan sentimientos compartidos entre quienes interactúan en este escenario.

Cuando los afectos son tratados en estas investigaciones, lo hacen desde un enfoque psicológico, esto es, en términos de los daños emocionales causados por la violencia a la que un estudiante es expuesto en el ciberespacio, con la intención de generarle pánico y desequilibrio emocional (Avedaño et al., 2015; Morales y Serrano, 2014; y Avedaño, 2012).

Una aproximación más sociocultural al estudio de la afectividad es la propuesta de Velázquez, López y Arellano, quienes tratan el tema de la vergüenza y el *sexting*. Explican que “los estudiantes no sienten culpa por el uso que le dan a las tecnologías, debido a que no perciben la diferencia entre lo que es público y lo que es privado. Todo lo que hacen por la web o el celular, creen que no pertenece a sus actividades reales” (2013, p.17). Las autoras afirman que cualquiera puede sufrir las terribles consecuencias del *sexting*, a causa del mal uso de las tecnologías y agregaría, del distanciamiento con la afectividad social en el que se desenvuelven estas relaciones.

Esta tesis concuerda con lo propuesto por Reynoso y Serrano (2014), para quienes el acosador en línea no se modera al realizar los ataques, ya que es incapaz de leer la reacción emocional de la víctima, lo que no ocurre en los episodios de violencia cara a cara. En otra palabras, Lucio y Prieto hablan de “la desinhibición

que provoca el estar ante la pantalla de un ordenador; dispara en algunos sujetos emociones que los llevan a realizar actividades que jamás harían en el mundo presencial. Es fácil agredir si ante la persona no aparecen el sufrimiento y las consecuencias del daño causado al otro" (2014, p. 9).

Lucio y Prieto (2014) también hacen referencia al significado de los celos posesivos en el ciberespacio, pues quienes ejercen el rol de agresores acechan a sus parejas para vigilar su actividad en este medio. La ira y una necesidad de ejercer el poder son señaladas como motivaciones de la agresión. Los contenidos almacenados en los teléfonos celulares y computadoras son utilizados para chantajear, extorsionar o manipular a su pareja, obligándola a hacer cosas en contra de su voluntad. La situación es grave, pues este contenido puede ser compartido con extraños con facilidad y a gran velocidad.

Otro estudio interesante es el realizado por Lucio sobre la transmisión de emociones en Facebook. El autor asevera que la conducta que desarrolla una persona en el ciberespacio tiene que ver con las emociones que transmite o percibe en los demás. Al respecto, "el 81.2% de los alumnos han visto que sus amigos han transmitido en su muro tristeza, depresión, soledad y pesimismo; el 67% han atestado que sus amigos han transmitido agresividad contra alguien y el 64.6% han percibido en los muros de sus amigos miedo, ansiedad e incertidumbre. Por su parte, al identificar las prácticas solidarias ante quienes evidencian sentimientos depresivos, el 52.4% dijo no haber hecho nada, porque no son sus problemas" (2012, p. 11).

A manera de reflexión

Aunque los trabajos revisados describen el panorama general de la afectividad y el ciberacoso, aún faltan investigaciones que ayuden a profundizar en las relaciones de sentido y en la configuración de estos afectos para moldear la identidad personal y la dinámica social que se va tejiendo en el ciberespacio y que necesariamente trasciende a la realidad cara a cara.

Al respecto, es importante mencionar que la prevención de la violencia radica en instrumentar estrategias enfocadas a aprender a convivir sanamente: la educación para la paz. En este enfoque de la convivencia, es importante involucrar conjuntamente a estudiantes, padres de familia, autoridades escolares, docentes y sociedad en general. El propósito radica en concientizar a la población de que el acoso escolar no es una problemática aislada, propia de los jóvenes y de los niños, sino también de un entramado de comportamientos y actitudes violentas que se han ido normalizando generacionalmente.

Además, en la actualidad, las formas de tipificar las relaciones sociales resultan en una normalización y legitimación enfocadas en tratar de un modo violento al otro, así lo evidencian muchas de las prácticas y discursos que se originan desde el hogar y se retroalimentan en los grupos de amistades, las calles, las series de televisión, la música y



Fotografía: Archivo fotográfico de la DGECCCH, SC 2017

los videojuegos, por mencionar algunos ejemplos. De aquí la necesidad de establecer obligaciones que no sólo recaen en los estudiantes, sino también en los padres de familia, en los cuerpos directivos, administrativos y docentes de las escuelas, y en fundadores, directores y productores de medios de comunicación, industrias comerciales y otras instancias implicadas.

Estos mecanismos de legitimación de la violencia que permean el día a día, terminan por trasladarse a las instituciones y con ello, a los marcos regulatorios existentes para sancionar el acoso escolar. Como es sabido, la impartición de justicia es un problema común en geografías diversas, incluido México, principalmente porque la legislación pende de un problema de discreción y de interpretación que favorece sólo a algunos de los implicados en los problemas de acosos escolar.

Además, los procesos judiciales tienden a la re-victimización de quienes han sido sometidos a la violencia de manera directa –es decir, la persona agredida física, emocional o socialmente– o indirecta –tal es el caso de familiares y amigos de la persona agredida–, lo que dificulta impulsar una cultura de la denuncia, la transparencia, el seguimiento penal y la impartición de justicia. En este sentido, lo primero es generar una cultura de cero tolerancia hacia cualquier manifestación de violencia, independientemente de la fuente emisora, el contenido, el contexto o el receptor de la misma.

Ahora bien, aunque existe un Protocolo Único de Identificación, Canalización y Atención Escolar en la Ciudad de México (2016), no hay legislaciones ni programas operativos específicos, más allá de los orientados a prevenir la violencia escolar, enfocados en sancionar como delito las actitudes y comportamientos que resultan del acoso escolar. De allí la necesidad de garantizar un marco regulatorio encaminado en sancionar a quienes fungen como agresores en esta problemática.

En este escenario, fomentar la autoestima entre los infantes y jóvenes en el hogar y desde los primeros años de su vida, promover el apoyo y reconocimiento mediante la comunicación constante con familiares y amigos, impulsar estrategias de apoyo psicológico como una herramienta preventiva –anterior a cualquier manifestación de violencia–, incitar y reconocer la cultura de la denuncia, así como revisar y homologar los instrumentos regulatorios para defender a las víctimas y sancionar a los agresores desde la escuela y con el apoyo de los organismos estatales y federales son algunas de las recomendaciones para prevenir y erradicar las actitudes y comportamientos que emanan del acoso escolar.

Referencias

- Avedaño, S. (2012). *Estudio descriptivo del acoso cibernético "Ciberbullying" en adolescentes de educación media superior mediante la construcción de un cuestionario*. (Tesis de licenciatura). Facultad de Psicología UNAM, Ciudad de México.
- Avendaño, V. et al. (2015). *Percepciones sobre acoso escolar en jóvenes de nivel medio superior de los Altos de Chiapas*. Recuperado de www.eumed.net/libros-gratis/2015/1456/acoso-escolar.htm
- Furlan, A. (2012). *Reflexiones sobre la violencia en las escuelas*. México: Siglo XXI.
- Gobierno de la Ciudad de México (2016). *Protocolo único de identificación, canalización y atención de la violencia escolar en la Ciudad de México. Prontuario normativo de la administración pública de la Ciudad de México*.
- Gómez, A (2016). *Interacción social y violencia simbólica. Una mirada a partir del acoso escolar juvenil*. (Tesis de doctorado). Facultad de Ciencias Políticas y Sociales UNAM, Ciudad de México.
- INEGI (2015). *Encuesta nacional sobre disponibilidad y uso de tecnologías de información en los hogares. Módulo sobre ciberacoso*. México: MOCIBA-INEGI.
- Lucio, L. (2012). Conductas de acoso en Facebook en estudiantes de preparatoria y facultad. *Diálogos sobre Educación*, 3(4), 1-16.
- Lucio, L. (2010). *Cyberbullying en estudiantes del nivel medio superior en México*. En Congreso Nacional de Investigación Educativa.
- Lucio, L. y González, H. (2012). *El teléfono móvil como instrumento de violencia entre estudiantes de bachillerato*. En IV Congreso Internacional Latina de Comunicación Social, Universidad de La Laguna.
- Lucio, L. y Prieto, T. (2014). Violencia en el ciberespacio en las relaciones de noviazgo adolescente. Un estudio exploratorio en estudiantes Mexicanos de escuelas preparatorias. *Revista de Educación y Desarrollo*, (31) 61-72.
- Morales, T. y Serrano, C. (2014). Manifestaciones del ciberbullying entre los estudiantes de bachillerato. *Ra Ximhau*, 10(2), 235-261.
- Ortega, J. y González, D. (2016) El ciberacoso y su relación con el rendimiento académico. *Innovación Educativa*, 16(71), 17-38.
- Prieto, T., Carrillo, J. y Jiménez, J. (2005). La violencia escolar. Un estudio en el nivel medio superior. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 10(27), 1027-1045.
- Reynoso, T. y Serrano, C. (2014). Manifestaciones de ciberbullying por género entre los estudiantes de bachillerato. *Ra Ximhai*, 10(2), 235-261.
- Santoyo, D. y Frías, S. (2014). Acoso escolar en México: actores involucrados y sus características. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 4(XLIV), 13-41.
- Smith, P. (2006). *Ciberacoso: naturaleza y extensión de un nuevo tipo de acoso dentro y fuera de la escuela*. en Congreso Educación, Palma de Mallorca.
- Velázquez, M., López, S. y Arellano, A. (2013). Sexting: la sexualidad responsable también debe ejercerse en las redes sociales. En XXIX Congreso Latinoamericano de Sociología.
- Velázquez, L. (2010). Sexting, sextasting, sextorsión, grooming y ciberbullying. *El Lado Oscuro de las TIC*. En XI Congreso Nacional de Investigación Educativa.