

Collell, J., Escudé, C. (2008). Ciberbullying. L'assetjament a través de la xarxa. *Àmbits de Psicopedagogia*, 24, tardor 2008, pp 20-23 (original en catalán).

Resumen. *¿Qué es el ciberbullying? ¿Una nueva forma de acoso o una forma perversa de relación interpersonal? ¿Las nuevas tecnologías han favorecido la comunicación o más bien asistimos a la paradoja de la incomunicación humana en la llamada era mediática? Es importante clarificar de qué estamos hablando cuando nos referimos al acoso entre iguales a través de la red, especialmente teniendo en cuenta que Internet configura lo que se ha dado en llamar "el cuarto espacio de socialización". ¿A qué emociones y conductas nos referimos?. Este artículo intenta aportar algunas ideas a padres y profesionales de la educación para afrontar este problema.*

Abstract: *What is cyberbullying? Is it a new form of abuse or a perverted form of interpersonal relationship? Have new technologies improved communication or have they rather contributed to the paradox of human isolation? It is important to clarify what we mean when we refer to bullying among peers via the Net, especially bearing in mind that the Internet forms what has been called "the fourth area of socialization". What emotions and behaviour are we referring to? This paper tries to provide parents and education professionals with some ideas to address this problem.*

Ciberbullying. Acoso a través de la red

"La sociedad moderna, que ha conseguido un nivel de educación formal sin precedentes, también ha dado origen a nuevas formas de ignorancia"
JeanClaude Michéa, "La escuela de la ignorancia".

A menudo aparecen noticias en los medios de comunicación relatando abusos, grabaciones de agresiones que se cuelgan en Internet, y otros casos de acoso en la red.

También sabemos que algunos adolescentes son víctimas de correos electrónicos groseros o de mensajes al móvil amenazantes, son expulsados de los chats donde participan o llamados con motes y criticados e insultados en el Messenger, en los Blogs o Fotologs.

Entendemos que estos fenómenos requieren nuestra atención, más teniendo en cuenta la escasa alfabetización informática que poseemos, así como el hecho que se trata de realidades que se originan y cambian a una velocidad vertiginosa. Por poner algunos ejemplos, Youtube, el lugar web que permite a los usuarios bajar, ver y compartir clips de vídeo en Internet fue creado en el año 2005. Desde entonces el uso del vídeo en la red se ha extendido a pasos agigantados. Hoy en día Youtube tiene alojados más de 100 millones de vídeos y registra más de un millón de visitas diarias (diario El País).

También, los sistemas de mensajería instantánea y gratuita "arrasan" entre los chicos y chicas. Diariamente lo utilizan miles de adolescentes en este país para chatear y comunicarse.

Como profesionales de la educación no podemos obviar la importancia de estos fenómenos. Podemos empezar por diferenciar algunos elementos.

De que estamos hablando?

Es obvio que las nuevas tecnologías de la información han creado una nueva manera de comunicarse. No entraremos a analizarla pero es un hecho que debemos tener presente. Los niños y jóvenes navegan por un medio donde hay una absoluta falta de referentes y muchas veces son ajenos al riesgo que conlleva una navegación sin unos mínimos de seguridad. Según un estudio, los padres controlan menos sus hijos e hijas en Internet que frente a la TV.

Los centros ya utilizan estas formas de comunicación pero un objetivo también debería ser ayudar a construir una ética cibernética.

En la red, como en otras partes, hay desaprensivos, gente que intenta aprovecharse de los demás, y en el caso de los menores puede ser más fácil. Hace poco tiempo leíamos la noticia de la detención de una persona en el Perú, a la que se acusaba de robo de contraseñas, coacción y abusos sexuales. Según fuentes de la operación el presunto acosador guardaba más de 700 direcciones de correo electrónico y había conseguido grabar más de 80 vídeos eróticos de sus víctimas, a quien extorsionaba bajo la amenaza de hacerlos públicos a sus amigos, ya que se había introducido en sus ordenadores y tenía la dirección de sus contactos.

El engaño, la coacción y el acoso a menores por parte de uno o más adultos se conoce con el nombre de ***grooming***.

El grooming es una forma de acoso, que empieza en los espacios personales, blogs y chats donde acuden niños y adolescentes. El adulto (agresor) trata de establecer una relación y un control emocional sobre el menor (víctima), normalmente con finalidad sexual. Debemos diferenciar esta modalidad del ***ciberbullying***¹ que también es una forma de acoso en la red, pero entre iguales.

Ciberbullying

Hablamos de Ciberbullying “*cuando un niño o adolescente es atormentado, amenazado, acosado, humillado, molestado de una manera u otra, por otro niño o adolescente mediante el uso de Internet, tecnologías interactivas y digitales o teléfono móvil*”. Es necesario que haya menores implicados por las dos partes, o por lo menos el acoso haya estado instigado por un menor en contra de otro menor.

Como en el caso del *bullying*, no hay *ciberbullying* cuando se trata de hechos puntuales. Sin embargo, el criterio de “hecho puntual” queda un poco difuminado cuando hablamos de agresiones a través de la red. ¿Podemos considerar puntual el hecho de colgar una fotografía o enviar un mensaje ofensivo? Cada vez que alguien lee el mensaje o visiona el vídeo la agresión se repite.

El *ciberbullying* comparte con el *bullying* los elementos de **desequilibrio de poder, reiteración e intencionalidad**, y a veces puede ser consecuencia o continuación del *bullying* escolar. Al revés no es muy frecuente.

Debemos tener en cuenta que el uso de las nuevas tecnologías configura unas características propias que hacen diferentes las agresiones online de otros tipos de agresión. La invisibilidad del agresor, el aumento potencial del número de espectadores y la falta “de espacios seguros” para la víctima, identifican los problemas de *ciberbullying* (Ortega, 2007).

Debemos considerar que muchas conductas que niños y niñas manifiestan en la red, son el reflejo de lo que exhiben los mass media, y también que “la violencia y especialmente la ordinariedad de los medios de comunicación son los síntomas de una patología social más profunda” (Voors, 2005.). El mismo autor sugiere que “debemos tomar partido contra la crueldad gratuita, la vulgaridad y la explotación sexual en los medios de comunicación”.

Se trata de un fenómeno emergente y en crecimiento, favorecido por varios factores:

- 1) Disponibilidad cada vez mayor de acceso a Internet y características propicias de la red por la rápida distribución de mensajes, fotos, etc.
- 2) Minimización del daño causado a la víctima. A menudo se utiliza la justificación de que “no se puede causar daño a través de la red”. A nuestro entender enlaza con el

¹ Nota: Lamentamos la terminología anglosajona, pero su uso es casi inevitable para hablar de estos temas.

concepto de la “violencia espectáculo” que podemos ver en los mass media. Se trata de la *happy violence*, la violencia sin consecuencias.

- 3) Sensación de impunidad, no cierta del todo ya que el ordenador deja “rastros” de navegación.
- 4) Adopción de roles ficticios, fantasías. Facilidad para la utilización de “máscaras” que favorecen la impunidad de la agresión.
- 5) Las víctimas no suelen denunciar por miedo a la pérdida de “privilegios de uso” (por ejemplo que los adultos no les dejen conectarse a Internet, que les confisquen el móvil, quedar fuera del círculo de iguales...)

Los que agreden ¿por qué lo hacen?

Básicamente para reforzar sus conexiones sociales y su status, en el trasfondo a menudo hay una cuestión de poder. Es especialmente virulento en el primer ciclo de la ESO, donde las relaciones entre iguales en el paso de Primaria a Secundaria implican cambios en la formación de grupos y en el estatus social de los adolescentes. También es posible que algún alumno se involucre en estas conductas como “respuesta” al trato humillante que recibe en la escuela por parte de los compañeros.

Los chicos y chicas utilizan Internet y el móvil para establecer y mantener sus conexiones sociales (cuando conocen a alguien que les interesa, los datos que suelen intercambiar son: nombre, número de móvil y dirección del Messenger).

Otra razón por la que una persona se puede implicar en conductas de acoso es la supuesta “invisibilidad” que ofrece la red. Este hecho potencia la creencia que no “te pueden pillar” y además desdibuja las consecuencias de los propios actos.

Hay personas que aprovechan la ausencia física de alguien para calumniarlo, insultarlo o difundir falsos rumores contra él, para estas personas el ciberespacio es un lugar privilegiado para actuar desde el anonimato. La rabia, la envidia, la venganza, la inmadurez, el aburrimiento, la imitación de los modelos adultos, etc. a menudo son el motor de estas conductas de ciberacoso.

Además el ciberespacio es un lugar falto de un componente fundamental de la comunicación: el lenguaje no verbal. y sabemos que éste es el lenguaje de las emociones. Sin el tono de voz, la mirada, la gestualidad del otro, tenemos una imagen sesgada de sus reacciones y emociones, y se hace más fácil configurar una realidad donde el “yo” es absorbido por las circunstancias del momento y no se inhibe el comportamiento: la ira, la violencia, la intolerancia... aparecen con más facilidad.

Si no vemos al otro, es más sencillo agredirlo, el proceso de *cosificación* se vuelve más fácil. Tratar a los demás como si fueran cosas, también es violencia.

¿De que conductas hablamos?

Las conductas más usuales son las siguientes:

- **Amenazas directas:** Acoso por mensajería instantánea o SMS (mensajes amenazadores o desagradables), dar avisos inapropiados, usar nombres de usuarios parecidos fingiendo ser otra persona, bombardeo de SMS...
- **Robo de contraseñas, suplantación de identidad:** Alteración de mensajes de la víctima, suplantación en los chats, presentar la víctima como agresor...

- **Blogs, fotologs:** Cuando se usan para dañar la reputación, publicando fotos reales o trucadas...
- **Uso o creación de webs con contenidos ofensivos:** Publicación de datos personales,...
- **Envío de fotografías o vídeos por email o SMS/ MMS:** Grabar hechos de escondidas (en los vestuarios...), contra la voluntad de la víctima, o de agresiones ("*happy slapping*")...
- **Encuestas de Internet:** Con voluntad ofensiva, por ej: "¿quien es la que está más buena del Instituto?" o "¿quien es el más imbécil del IES?"...
- **En los Juegos multiusuario:** Insultos, amenazas, lenguaje obsceno o agresivo.
- **Envío de programas basura:** virus, suscripción a listas de pornografía, colapso del buzón de la víctima, etc.

Hay estudios que corroboran que los efectos del ciberbullying sobre la víctima pueden ser peores que las agresiones físicas, indicando que las emociones que más frecuentemente tienen las víctimas de este tipo de situaciones son disgusto, tristeza, miedo, soledad, frustración...

El ciberespai: el cuarto espacio de socialización

Podríamos pensar que una solución simple sería no conectarse, pero no es tan fácil. Como adultos quizás nos habremos sorprendido más de una vez observando chicos y chicas sentados delante del ordenador, uno al lado del otro chateando por Internet, y hemos estado tentados de decirles:

No es más fácil hablarle directamente? ¡Lo tienes a tu lado!

Es obvio que necesitamos el contacto con los demás para desarrollarnos. Vigotsky plantea que la interacción humana es la que configura la conciencia social, la que nos abre a la comprensión emocional del otro. Debemos tener en cuenta que Internet representa una nueva forma de contacto social; paralelamente o detrás de la familia, la escuela y la comunidad... está la comunidad virtual.

Como en todo mundo relacional, las relaciones pueden ser positivas o negativas. La aparición de estas relaciones *online* ha ampliado inmensamente las posibilidades de comunicación, pero también ha dado origen a conductas marcadas por el abuso y la violencia, que han hecho que estas interacciones no fueran siempre de signo positivo. Es oportuno que nos demos cuenta de la emergencia de estas nuevas formas de "contacto social".

Además, como apuntábamos antes, se trata de un mundo con una falta absoluta de referentes. Hemos puesto en manos de los niños y jóvenes una sofisticada tecnología (acceso a Internet, teléfonos móviles con cámaras de vídeo, etc.) y no les hemos dicho como utilizarla. O quizás sí, ya que un bombardeo constante de films donde la violencia es un espectáculo, concursos que se fundamentan en la exclusión y el rechazo del otro, o programas televisivos el principal atractivo de los cuales es el insulto y la descalificación, ofrecen un claro modelo, absolutamente inapropiado.

En este sentido el *ciberbullying* solamente sería el pálido reflejo de una violencia instaurada en nuestra sociedad. Pero esta observación no justifica la inacción.

Algunas sugerencias para padres y alumnos

Para los padres: evitar la deriva en el ciberespacio

Maxote, Morenawapa, Lapekosa... Conoces el “nick” de tu hijo/a? Sabes como se llama aquel alumno de apariencia ingenua en la red? ¿Que podemos hacer si nuestros hijos o alumnos saben más que nosotros del ciberespacio?

Hay autores que coinciden en señalar que debemos centrarnos en dar estrategias a los “espectadores”, sobretodo teniendo en cuenta que el *ciberbullying* se da en ausencia de los adultos y que debemos reforzar su responsabilidad y ayudarlos a establecer lo que está bien y lo que no lo está.

Conviene recordar unas mínimas y básicas estrategias de protección y disponer de recursos para no caer en trampas o involucrarse en situaciones de acoso.

Internet es un territorio nuevo y de él conocemos poca cosa. ¿Qué podemos hacer?

- Es muy importante transmitir confianza para que recurran a los adultos (padres y/o profesorado) en caso de dificultades.
- Los padres y adultos en general deberíamos involucrarnos y aprender a utilizar las nuevas tecnologías. Esto nos ayudará a saber qué hacen los chicos y las chicas cuando están conectados y los posibles riesgos a que se enfrentan. Debemos estar enterados de las actividades *online* de nuestros hijos.
- Enseñad a vuestro hijo a ignorar el *spam* (correo basura) y a no abrir archivos de los que no conocemos la procedencia o que no nos inspiren confianza. Un virus puede dañar todo el ordenador!! Explicadle que hay programas capaces de descifrar nuestras contraseñas de correo electrónico.
- Es preferible que el ordenador esté en una habitación de uso común, donde sea más fácil ejercer cierto control. Navegar con ellos puede ser una buena estrategia en las primeras edades.
- Si no la necesitáis, no instaléis una *webcam*. Hay programas que pueden activarla y controlarla externamente.
- Hablad con los adolescentes sobre qué hacen cuando navegan por Internet: qué páginas visitan, con quien hablan y sobre qué cosas. Remarcamos que se trata de lugares públicos.
- Insistid que **nunca han de dar sus datos personales** a gente que hayan conocido en los chats, Messenger, MySpace... y vigilad los contactos que va agregando al su cuenta de Messenger u otro tipo de mensajería instantánea ¿Quien son? ¿De qué los conoce?
- Explicale que **nunca debe enviar fotos** ni vídeos suyos ni de sus amigos a desconocidos.
- Habladle de los riesgos de Internet. Que sea un mundo virtual no significa que no pueda acarrear problemas reales. A veces no es suficiente con apagar el ordenador. Si es necesario, instalad “defensas técnicas” (filtros de contenido, programas de control de acceso, configuraciones del navegador, etc.)
- E uso de Internet se debe regir por unas mínimas normas de comportamiento y de respeto hacia los demás. Si observáis a vuestro hijo triste o enfadado después de usar Internet, si observáis que restringe el contacto con sus amigos, que evita ir a la escuela, si se le ve triste o deprimido... puede ser indicador que hay algún problema.
- Pero sobretodo, sobretodo, fomentad el uso responsable. Internet es de gran utilidad si se utiliza bien. Se trata (y no es fácil) de trabajar par cambiar la “sociedad de la información” por la “sociedad del conocimiento”.

Cuatro ideas para chicos y chicas inocentes (o no tanto)

- Nunca respondas emails que te pidan tu nombre de usuario y tu contraseña, ni los introduzcas en páginas que no sean de confianza.
- La contraseña del correo electrónico es personal; **no se la des ni a tus amigos**. Tampoco no utilices contraseñas obvias como fechas señaladas o nombres que tengan una relación directa contigo.
- Cuenta hasta 10 antes de responder a un mensaje que te moleste o te afecte. No respondas a una provocación; posiblemente es lo que pretenda el emisor. Muchas veces es una buena táctica ignorar al acosador.
- “Gugleate”. Teclea tu nombre o “alias” en el Google o en otro buscador. Puedes ver si hay algo en la red que haga referencia a ti.
- Si te conectas desde la escuela o desde un cibercafé, debes poner atención a no marcar las opciones del tipo “recordar contraseña” y, cuando acabes, cierra completamente la sesión de usuario.
- Sobretudo, sobretudo, utiliza Internet de forma responsable y si tienes algún problema no dudes a explicarlo a tus padres o a los profesores.

Algunas referencias:

<http://www.pantallasamigas.net>

<http://www.ciberbullying.com>

<http://blogcindario.miarroba.com/tag/ciberbullying>

<http://www.cibersociedad.net>

<http://www.wiredsafety.org>

<http://www.ararteko.com>

<http://www.protegeles.es>

http://www.arriskutek.net/des/autoformacion_Es/autoformacion.htm

<http://www.acim.es/programes/apn/index.asp>

Aftab P. (2006) *Ciberbullying. Guía práctica para madres, padres y personal docente*. Bilbao: Fundación EDEX (<http://www.edex.es>)

Monsoriu, M. (2007) *Técnicas de hacker para padres. Cómo controlar lo que hace tu hijo por el ordenador* Madrid: Creaciones Copyright

Ortega R., Mora-Merchán J.A., Jäger T. (2007) *Acting against school bullying and violence* Landau: Verlag Empirische Pädagogik.

Voors, W. (2005) *Bullying. El acoso escolar*. Barcelona: Oniro

Material para trabajar con los alumnos

Collell, J., Escudé, C. (2008) *Guía para afrontar el cyberbullying: no te enredes en la red*. Disponible online a <http://www.xtec.cat/~jcollell>

Unidades especializadas:

Mossos d'Esquadra. Unitat de Delictes en Tecnologies de la Informació. mossosdti@gencat.net

Brigada de Investigación Tecnológica de la Policía denuncias.pornografia.infantil@policia.es

Brigada de Delitos Telemáticos de la Guardia Civil delitostelematicos@guardiacivil.org.