Acoso cibernético y adolescentes: relato de experiencias de jóvenes universitarios

Tania Morales Reynoso
David Aarón Miranda García
Brenda Mendoza González
Javier Serrano García

Resumen

Las actuales Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) han alcanzado un desarrollo inimaginable llegando a colonizar todos los espacios de nuestra vida como la convivencia, la cual se ha visto trasformada por las potencialidades que éstas ofrecen. Cada día son más los usuarios que se integran al ciberespacio, esto implica cambios drásticos en las formas de socialización, sobre todo entre los adolescentes que son los que mayormente consumen estos recursos. Nuestros estudiantes se encuentran inmersos en un contexto que no por ser virtual, es irreal, y en donde parecen reproducir todos los aspectos de sus relaciones sociales, inclusive aquellas que presentan rasgos conflictivos, como es el caso del acoso escolar *(bullying).*

La presente investigación recoge las experiencias de acoso cibernético sufridas por los estudiantes del nivel medio superior de la Universidad Autónoma del Estado de México, ámbito poco estudiado y, por lo tanto, no atendido, pero que cada día se presenta con mayor fuerza como una novedosa forma de violencia. Este estudio pretende tener una mejor comprensión del fenómeno para intervenir adecuadamente.

Palabras clave: *Ciberbullying*, cibernética, cibersociedad.

Abstract

The current Information and Communications Technology (ICT) have reached an unimaginable development coming to colonize all areas of our life as coexistence, which has been transformed by the potential it offers. More and more users are integrated into cyberspace, this implies drastic changes in the forms of socialization, especially among teenagers who are the most likely to consume these resources. Our students are immersed in a context not to be virtual, unreal, and which seem to reproduce all aspects of their social relations, including those that present conflicting traits, such as bullying.

This research draws on the experiences of cyber bullying experienced by students from high school at Universidad Autónoma del Estado de México, an area little studied and, therefore, underserved, but every day occurs more

strongly as a novel form of violence. This study aims to better understand the phenomenon to intervene appropriately.

Keywords: *cyberbullying, cyberethics, cybersociety.*

Introducción

Hemos sido testigos de grandes innovaciones y trasformaciones dentro de las sociedades, el avance de la ciencia y la tecnología ha sido uno de los pilares que genera dicho cambio, sobre todo al tratarse de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), las cuales han desempeñado un papel fundamental dentro de la nueva construcción cultural, económica, política y social.

En esta era de la información, la comunicación confluye en todas direcciones con posibilidades infinitas para intercambiar datos a través de códigos y redes compartidas, lo que implica establecer nuevos hábitos al momento de comunicarse, informarse y socializar en el marco de una sociedad conectada (Morales, 2012: 23). Pero esta conectividad depende del número de personas con posibilidades de entender y utilizar de manera más fácil y rápida esta vía de la información que brindan las TIC.

De ahí que durante la primera década del siglo XXI comenzara una gran democratización del uso y consumo de la tecnología. Sobre todo la internet, como medio emblemático de las TIC, que en la actualidad son indispensables para todas las actividades cotidianas. Así, lo que antes parecía ser de uso exclusivo de los programadores, ingenieros en computación o en telecomunicaciones, poco a poco se ha convertido en herramienta del dominio público. A partir de que se generaron los lenguajes de programación visual, que eran de más fácil entendimiento para el usuario, así como su desarrollo en los diferentes idiomas, además del inglés, nos comenzamos a familiarizar con el uso de esta tecnología.

Sin embargo, el hecho de que se tengan mayores posibilidades de acceso no garantiza una capacidad para su uso adecuado e inteligente, pues "se ha avanzado mucho en cuanto a la Tecnología de

la Información y Comunicación en todos los países, pero no así en educación sobre el uso de este tipo de recursos" (Bohmann, 2010: 15); es decir, son evidentes los esfuerzos de los estudiantes por acercarse a la tecnología (Morales, *et al.,* 2010b: 141), pero carecen de información con respecto a su uso adecuado y tampoco se sabe sobre los procesos de convivencia que se generan a partir de estos medios.

Para Umberto Eco (2012: 63) nos enfrentamos a dos problemas reales cuando hablamos de la comunicación electrónica actual:

1. **La soledad.** El nuevo ciudadano de nuestra aldea es libre de inventar nuevos textos, de cancelar la noción tradicional de la autoría, de eliminar las divisiones tradicionales entre autor y lector, pero el riesgo es que al estar en contacto con el mundo entero por medio de una galaxia en la red, uno se siente solo.
2. **El exceso de información y la incapacidad de elegir y discriminar.** El usuario de internet no tiene la habilidad para distinguir las diferentes clases de información que se le presentan (publicidad, propaganda, opiniones, conocimiento) ni tampoco entre una fuente confiable y una disparatada.

Es decir, estamos inmersos en un mundo atestado de datos e información que no somos capaces de discriminar, pero esto no parece ser preocupante, más bien, dar las posibilidades a la gente de acceso a la red con la creencia de que la tecnología sólo es útil para la manipulación, y que no implica aspectos axiológicos sino solamente técnicos; por tanto, "necesitamos una nueva forma de competencia crítica, un arte hasta ahora desconocido de la selección y destrucción de la información, en definitiva, una nueva sabiduría" (Eco, 2012: 64).

El problema actual de las instituciones educativas es que de pronto se vieron rápidamente inmersas en un mundo de tecnología, lo que implica implementar nuevas áreas apropiadas para instalar equipos provistos de conexión, protocolos inalámbricos de red y

computadoras portátiles, es decir, proveer al centro escolar de aulas digitales. Y aunque era primordial un cambio de modelo educativo que se adaptara a estos cambios vertiginosos —resultado de la democratización de la tecnología—, la lógica fue adquirir primero la infraestructura que brindara las condiciones de acceso de sus alumnos al servicio de internet, así que fue haciéndose poco a poco más asequible a los adolescentes mexicanos que no sólo disfrutan de la red en su casa sino en teléfonos celulares. Pero cómo enseñar a utilizar un medio con responsabilidad y ética si no se conoce en su totalidad ni existe conciencia sobre sus potencialidades, tanto positivas como negativas.

Como profesores, es difícil saber lo que los estudiantes adolescentes hacen en la red, aunque es fácil deducirlo, pues los alumnos actualmente recurren al plagio de documentos disponibles sin restricciones en la red, si lo usan para la acreditación de las evaluaciones; regularmente este tipo de información no tiene sustento científico ni académico; es decir, si antes el problema era la desinformación, ahora lo que se cuestiona es la calidad de esa información y su exposición exagerada. Además, el uso que se le da a estos contenidos que se adquieren de forma muy rápida y sencilla está dejando mucho que desear.

Para los estudiantes, "es más probable que investigación signifique una búsqueda en Google o una visita a Facebook que una visita a la biblioteca. Dicho de otro modo, es más probable que pidan consejo a sus amigos *online* o en una red social en vez de solicitar ayuda de un bibliotecario… los nativos digitales están aprendiendo, accediendo a la información y expresándose de formas nuevas, inspirados por lo digital" (Gasser, 2012: 94).

Así, el uso "indiscriminado" de la tecnología no sólo afecta el contexto académico, sino también incide en la convivencia y relaciones personales entre los estudiantes, pues por esta vía desarrollan actividades de alto riesgo que ni los padres y mucho menos los docentes podrían imaginar. Al no existir la censura, los lugares a los que acceden muchas veces son de contenido altamente peligroso: páginas de acceso a drogas, violencia, tendencias suicidas, crimen organi-

zado, pornografía, fabricación de productos explosivos, entre otras que son consultadas en medio de un discurso de una nueva libertad para la distribución de la información.

En este contexto, los planes y programas de estudio hacen lo suyo al brindar solamente materias que implican la manipulación de la computadora y la internet (cosa que por lo general el alumno sabe hacer mejor que el propio maestro) mientras que cuestiones que son cruciales actualmente en materia de TIC se dejan de lado, es decir, en ninguno de los planes de estudio de la UAEM se contempla la materia de cibernética, o se habla sobre delitos informáticos, y mucho menos sobre TIC y educación.

En síntesis, no se comprende que la internet es un espacio virtual de convivencia social que implica formas de socialización que "son fiel reflejo de la sociedad en la que nuestros jóvenes se desarrollan" (Gázquez, *et al.,* 2008: 70).

Los jóvenes, asiduos cibernautas, utilizan de manera reiterada las redes sociales, espacios que como su nombre lo indica, están destinados a la socialización, pero a diferencia del contacto real, éstas permiten la convivencia sin límites de tiempo ni espacio, y además se encuentran exentas de censura. Es por estas características sin tiempo y sin espacio que los victimarios se vuelven acosadores expertos y organizados, y son capaces de cometer actos planificados y de características maquiavélicas.

El acoso escolar en la red

Los medios masivos de comunicación siempre han sido altamente criticados, sobre todo con relación a su manipulación por parte del estado o cualquier grupo en el poder. La televisión, en su momento, fue de gran interés para los investigadores, sobre todo en cuestiones del impacto de los contenidos en el comportamiento y conducta de los individuos. Sin embargo, la idea de apartar a los niños de los programas violentos que se difunden en los medios, a través de estrategias institucionales como la censura parcial o total, parecía ser la solución al problema presentado. Incluso los padres

podían impedir que sus hijos se acercaran a la televisión. Pero ¿qué pasa cuando aparece un medio masivo de comunicación en el que los contenidos no son generados por una persona sino por todos aquellos que tienen acceso a él? Esta es una de las grandes polémicas sobre la internet y sus potencialidades, tanto positivas como negativas.

Por un lado, se plantea como un medio democrático a favor de la libertad de expresión (Morales, *et al.*, 2010: 47) que resulta difícil censurar, ya que es casi imposible poder supervisar lo que la gente realiza en internet, incluso si se restringiera el servicio, como ya ha sucedido en algunos países con gobiernos dictatoriales, las personas encuentran la forma de poder acceder, a través de diferentes estrategias tecnológicas; sin embargo, como consecuencia de esta libertad en internet se pueden encontrar contenidos altamente peligrosos, que generan no sólo violencia física y real, sino también dentro del mismo ciberespacio (Serrano, *et al.,* 2012: 15).

La violencia virtual es un fenómeno que en México apenas se comienza a tomar en cuenta para su estudio (Serrano, *et al.,* 2012: 13). La idea de que alguien pueda sufrir un daño que no sea real es la principal limitante para quienes desean investigar los efectos de este tipo de actos.

En otros países ya existe una conciencia sobre la peligrosidad y el impacto de este tipo de violencia. Según el Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación (Inteco, 2009) 75% de los progenitores encuestados con respecto al tema advierten que, de entre los riesgos en internet para los menores les preocupa, en primer lugar, la posibilidad de que sus hijos sean víctimas del *ciberbullying*, el cual se refiere a "acoso escolar a través de correos electrónicos, mensajes instantáneos (msm, messenger), salas de chat, páginas web, o a través de mensajes o imágenes digitales enviadas a un teléfono móvil" (Kowalski *et al.,* 2010: 22).

Este tipo de violencia escolar comparte todas las características del *bullying* como intencionalidad, desequilibrio de poder, acciones reiteradas y testigos (Mendoza, 2012: 12; Morales *et al.*, 2014: 31), pero con algunos matices que se centran en los siguientes aspectos:

a) **Temporalidad:** Tradicionalmente los acosadores tienen un tiempo y edad para realizar los actos que muchas veces suelen ser de menor intensidad en los niveles escolares más altos. El acoso cibernético no tiene un tiempo bien definido, por lo que viejos episodios de acoso pueden regresar en cuanto exista la oportunidad.

b) **Espacialidad**: El acoso tradicional se presenta únicamente dentro de la escuela, y algunas veces en el trayecto de la casa al centro de estudios; sin embargo, en el mundo virtual se presenta en cualquier lugar porque este tipo de tecnologías ha logrado superar estas barreras, "tanto el tiempo como la distancia son dos dimensiones que ya no imponen ninguna limitación. Podemos comunicarnos de forma presencial, síncrona pero a distancia, o de forma asíncrona ya sea próxima o a distancia. Y en todos los casos podemos intercambiar la información que queramos" (Majó, 2012: 76)

Simplemente con hacer clic en un teléfono celular o una computadora se generan múltiples formas de acoso por lo que no acertamos en decir que sea una cuestión solamente de la escuela. Esta característica es la que ha puesto en jaque a los modelos de intervención y una de las principales razones del por qué no se debe considerar de la misma forma que el *bullying*.

c) **Desequilibrio de poder.** Sabemos que éste se manifiesta a través de la fuerza física o psicológica (en el caso del *bullying* tradicional); sin embargo, el ciberacoso se manifiesta de forma diferente, pues tiene que ver con las habilidades y acceso a la tecnología que permiten perpetuar los episodios de violencia. En este sentido, cualquiera puede ser acosador simplemente por contar con el soporte material para su realización y, lo más preocupante, es que muchas veces es la escuela quien se los provee.

Por lo tanto, aunque el fenómeno del acoso cibernético comparta muchas de las características del acoso tradicional no son lo mismo y, por consiguiente, su estudio ha de tratarse de forma diferente, pues, si bien es cierto que tiene también una intencionalidad de dañar, existiendo un desequilibrio de poder entre la víctima y el victimario y que esta humillación debe hacerse ante testigos.

Formas de acoso cibernético

Existen diferentes manifestaciones de actos de acoso virtual que nada tiene que ver con las formas tradicionales, esto como consecuencia de las facilidades que la tecnología aporta para ello. Para Willard (2006, citado en Mora-Merchán *et al.*, 2010: 193), las principales formas de violencia en la red y que muy probablemente terminarán en *ciberbullying* son:

1. **Insultos electrónicos.** El victimario provoca peleas y discusiones encendidas por medio de mensajes electrónicos con la intención de propiciar una confrontación entre las partes implicadas en la vida real.
2. **Hostigamiento.** El victimario realiza envíos repetidos de mensajes que la víctima no desea recibir con la intención de desequilibrarlo emocionalmente.
3. **Denigración.** El victimario insulta, miente o difunde rumores sobre la víctima para dañar su imagen, reputación y estatus social.
4. **Suplantación.** El agresor, usando las cuentas de acceso o el móvil de la víctima, se hace pasar por ella (él) para cometer actos inapropiados, como hacerle quedar mal ante los demás, dañar su reputación o generar conflictos con sus conocidos con la finalidad de provocar peleas en la vida real.
5. **Violación de la intimidad o juego sucio.** Es una de las formas más maquiavélicas de acoso, pues a través de una manipulación psicológica, se convence a una persona para que ella misma difunda imágenes o videos comprometedores, sobre todo con alta connotación sexual. Al ser la víctima quien realiza la acción, es difícil comprobar la participación del victimario, por lo que en la mayoría de los casos, este tipo de acoso queda impune.
6. **Exclusión.** Se trata de aislar a alguien de modo intencional de un grupo *online* (chats, listas de amigos, foros temáticos, etcétera).

Es importante señalar que el *grooming* es un tipo de violencia virtual, pero que no se considera *ciberbullying,* debido a que son adultos quienes lo llevan a la práctica a través del engaño, la amenaza o la extorsión de adolescentes y niños a los que obligan a realizar actos de tipo sexual que luego se difunden por la red, aunque no deja de ser un tipo de violencia virtual.

Importancia del estudio presentado

En el caso de nuestro país, existe una mayor preocupación en la actualidad por brindar un servicio de internet a la población, y de esta forma, disminuir las posibles brechas digitales que se presentan en los contextos, más que por el uso que éste pueda tener. Esta tendencia se observa en la cantidad de estudios destinados a medir el número de usuarios de internet y desde donde adquieren la señal para su conexión. También se manifiesta en una reiterada obsesión dentro de las instituciones educativas por implementar espacios, reales y virtuales, para acercar a los niños y jóvenes a la tecnología: aulas digitales y virtuales, implementación de protocolos inalámbricos de red, equipamiento de salas de cómputo con mayor capacidad, ampliación de la señal digital, entre otras acciones, sin darnos cuenta de que existen cuestionamientos de vital importancia a los que no se han dado respuesta aún, por ejemplo, no se sabe si los jóvenes están preparados para ejercer con responsabilidad el uso de un medio libre, democrático y sin censura alguna, o si los profesores brindamos elementos a los estudiantes para que utilicen este recurso de la manera más adecuada.

Para el caso concreto del acoso escolar, también vemos que los estudios acerca del *bullying* tradicional son los que predominan, y en muchos casos se les trata como fenómenos iguales, cuando, como ya lo hemos visto, éstos tienen características diferentes y por lo tanto, no es posible estudiarlos de la misma forma o conjuntamente (Morales *et al.,* 2014: 32).

[1] *Cfr. Consenso español sobre el trastorno de ansiedad generalizada* (2005), Barcelona, Ars Médica y "Estadísticas sobre la ansiedad", http://ansiedad.comocombatir.com/estadisticas-sobre-la-ansiedad.html, junio de 2012.

El antecedente de esta investigación fue precisamente un estudio sobre acoso escolar tradicional titulada: "Diagnóstico de la agresión e intimidación en los planteles de la escuela preparatoria de la UAEMex", en donde se consideraba al acoso escolar cibernético como un tipo más de *bullying* (Miranda *et al*., 2013: 73). En este trabajo se detectó efectivamente la presencia de *ciberbullying* entre los estudiantes del nivel medio superior como una forma de agresión escolar, lo cual representó una señal de alarma para este tipo de conductas y su prevención. Pero además, durante dicha investigación, no fue posible identificar la temporalidad ni el espacio del fenómeno a través del instrumento diseñado ni tampoco las diferentes manifestaciones de éste; con lo cual surgieron diferentes interrogantes: ¿cuáles son las formas de *ciberbullying* que han sufrido los estudiantes?; ¿existe reincidencia de estas formas de acoso? ¿cuál es el papel de los orientadores y profesores en este proceso?

Estas respuestas son indispensables si se considera el gran riesgo que implica dejar a los alumnos a merced de una convivencia sin normas ni ética, donde prácticamente se puede desarrollar cualquier tipo de comportamiento y de conducta sin que existan normas que regulen dichas acciones. Y esto también se aplica para el aprendizaje y el acceso a la información, en donde prácticamente un estudiante se puede formar mediante un medio electrónico, sin que exista ninguna clase de supervisión y vigilancia del profesor.

Necesitamos desarrollar programas de intervención frente a estos nuevos conflictos escolares, para esto es necesario conocer el estado actual de la conducta de los estudiantes dentro de estas nuevas formas de convivencia, como el ciberespacio.

De ahí que la presente investigación se base en el estudio de las formas de acoso que sufren los estudiantes a través de cualquier medio electrónico.

Metodología

Se realizó un estudio de corte cualitativo, utilizando la técnica de la narrativa, que consiste en solicitarle al estudiante que escriba de for-

ma libre y anónima una experiencia de *ciberbullying* de la que haya sido víctima.

Para lo que fue necesario explicarles de forma concreta los tipos de *ciberbullying* y sus características (Morales *et al.*, 2014: 38), ya que muchos no identificaban que algunos actos de acoso o violencia fueran tales; de tal manera que los datos que se obtuvieron fueron inesperados, pero nos hablan sobre el desconocimiento de los estudiantes sobre temas de violencia en la red.

En cuanto a la muestra, se trabajó con 300 estudiantes del nivel medio superior de la Universidad Autónoma del Estado de México, de sus diferentes planteles pertenecientes a todos los semestres. A continuación presentamos los resultados obtenidos de este estudio.

Experiencias de acoso cibernético en adolescentes universitarios

De los 300 estudiantes sólo 46 se negaron a relatar, indicando que nunca habían sufrido ningún tipo de acoso en la red y 27 de ellos sí indicaron que habían sido víctimas de éste, pero sin especificar en qué consistió la agresión. De estos relatos destacamos las siguientes respuestas como más representativas: "si me hicieron cosas en internet, pero prefiero no contarlas, no me gusta recordar eso y no quiero compartirlas con nadie" (E-56); "no quiero contarlo, me avergüenzo porque fue culpa mía y no quiero decir nada" (E-45); "si me pasó, en la secundaria, pero ahora ya no porque he sido más lista" (E-67); "ya no me pasa, me pasó, pero ahora en la escuela no" (E-178); "¿sí es anónimo?... prefiero no contar, me avergüenza" (E-132) "Sí, pero no lo cuento" (E-132); "no me gusta hablar de eso, pero sí me hicieron cosas en internet y muy feas" (E-5); "¿para qué lo digo si nadie hace nada?" (E-259).

En cuanto a las experiencias relatadas, al ser totalmente libres, se identificaron múltiples respuestas y datos que nos fueron muy útiles para analizar no sólo la presencia del fenómeno entre los adolescentes, sino otras cuestiones como el tipo de acoso que sufren los estudiantes, las veces que sucedió el fenómeno y su rein-

cidencia; así como el papel de los orientadores o profesores en los procesos de violencia, todas ellas manifestadas en la mayoría de las exposiciones escritas de los preparatorianos. En los relatos de los estudiantes identificamos casos de los cinco tipos de *cyberbullying*, como lo presentamos en la siguiente tabla:

Tabla 1
Tipo de violencia y experiencias de los estudiantes

Tipo de acoso y características	No. de casos	Experiencias más significativas
Provocación incendiaria. Insultos públicos a través de medios electrónicos, con la finalidad de generar discusiones acaloradas, intrigas, romper vínculos afectivos o afectar la integridad de una o varias personas.	34	En el face, un chavo subió unos mensajes en contra de Peña Nieto y comenzaron los insultos. Yo, como lo defendí, varios me dejaron de hablar sólo por eso. (E-299) Insultaron a un compañero gay en Twitter y como lo defendí me comenzaron a decir que yo era su novio, y ahora de gay tampoco me bajan, ya no me meto a esa cuenta, pero cuando voy en los pasillos o en clase me chiflan y me gritan cosas, es horrible, no quiero seguir en esa escuela. (E-73) Cuando estaban las elecciones de presidente subieron una imagen atacando al *peje* y muchos se comenzaron a pelear por eso, se insultaron horrible y luego muchos amigos ya no se hablaron nunca. (E-10)
Hostigamiento. Enviar mensajes ofensivos reiterados enviados individual o colectivamente a una persona elegida como blanco con la finalidad de molestar, alarmar o amenazar, generando una alteración emocional en la víctima.	41	Mi ex de otra prepa me mandaba mensajes de amenazas de muerte a mi celular, correo electrónico, face y Twitter, algunas de ellas las ponía en "para todos" y otras privadas. Me enviaba fotos mías con machetes en la cabeza con sangre. Me causó mucha angustia. (E-77)

Tipo de acoso y características	No. de casos	Experiencias más significativas
		Varios chavos me comenzaron a mandar mensajes en el Facebook diciendo que me iban a golpear porque parecía gay, me daba miedo ir a la escuela. (E-173) Me comenzaron a enviar fotos de mi hermana más chica aparentando sangre, y otras donde le ponían la palabra "muerta" encima. Nunca supe por qué, creo que fue una ex de un ex de ella, pero nunca le dije. (E-109) Un exnovio que corté me mandaba mensajes diariamente a todas horas a mi cel. Con insultos, de él y de sus amigos. Me insultaba también en mi muro, en su muro y en el Twitter. Tuve que cambiar de número de teléfono, cuenta de face, correo y Twitter porque ya no aguanté.
Denigración. Enviar información (fotos, video o audio) despectiva o falsa respecto a una persona con la finalidad de perjudicarla.	54	Una vez se me cayó el fondo y una compañera tomó una foto con el cel. y luego la colgó en su muro de Facebook. Me dio muchísima vergüenza. (E-43) Una compañera me hizo comer un pastel a fuerzas para que me ensuciara toda la cara y luego colgó la foto. Todos me hicieron burla, y durante todo el año me molestaron con lo mismo. (E-19) Cuando iba en la secundaria inventaron que yo le había bajado el novio a una niña y hasta colgaron fotos supuestamente donde me estaba besando con él, pero no era cierto, y de zorra no me bajaron durante todo el año. (E-182)

Tipo de acoso y características	No. de casos	Experiencias más significativas
		La semana pasada tomaron fotos en el baño de mujeres de la prepa, no sé quién ni cómo, y luego las colgaron en face para hacer burla. Ya no quiero ir a la escuela, me urge que se termine el año para cambiarme. (E-90)
Suplantación de la identidad. Hacerse pasar por una persona accediendo a sus cuentas *online*, desde donde se envían contenidos crueles, negativos o fuera de lugar, a todos sus contactos.	87	Se hicieron pasar por mí, comenzaron a insultar a mis contactos del correo electrónico porque lo hakearon, me di cuenta cuando una amiga me reclamó. (E-102) Una vez se metieron a mi face y comenzaron a insultar a todo el mundo y mis amigos me reclamaron. Les dije que yo no era, pero algunos ya no me volvieron a hablar y lo peor es que no fue la primera vez. (E-144) Colgaron una foto sobre una chava que es ciega, haciendo burla desde mi muro y todos pensaron que era yo, pero no era cierto, y desde entonces ya casi nadie me habla y eso ya tiene como tres meses. Hasta una maestra me regañó. (E-72) Preste mi cel. a una dizque amiga, y ella a todos mis contactos les mando mensajes ofensivos, pensaron que era yo y ya no me hablaron, sólo mi amiga (nombre) si me creyó, los demás ya no se juntan conmigo. (E-182)

Tipo de acoso y características	No. de casos	Experiencias más significativas
Violación a la intimidad o juego sucio (sonsacamiento). Revelar información que una persona nunca se atrevería a hacer (sobre todo tiene que ver con cuestiones de tipo sexual) engatusando a la víctima para que revelen los datos personales y después difundirlos.	7	Un novio que tenía me convenció para que le enviara una foto mía en bikini que según esto era sólo para él, y luego se la envió a todos sus amigos. Mis papás me castigaron y, mis amigas, de "zorra" no me bajaron. Me tuve que cambiar de preparatoria. (E-278) Una compañera me dijo que su papá hacía *castings* para anuncios de Palacio de Hierro, y como era muy fresa le creí, y me convenció para tomarme una foto en ropa interior. Luego la colgó en su muro de face pero el problema no fue que la colgara en su muro porque la verdad estoy bien, sino que la modificó y me pinto los ojos y los labios para que pareciera gay. No sé porque lo hizo, creo que quería conmigo o algo, pero ahora todos me insultaron en el face. (E-134) Hace como dos años un exnovio me dijo que si lo quería de verdad se lo tenía que probar, y entonces tuvimos relaciones y él lo tomo todo con una cámara digital. Luego le paso los videos a todos sus amigos, pensando que yo no me iba a enterar, pero un amigo de él me enseñó el video y luego de eso ya no pude continuar en la prepa me tuve que salir a mitad de año, porque todos me acosaban y como se hizo el chisme grande hasta mis papás se enteraron y fue espantoso. No se lo deseo a nadie. (E-143)

Tipo de acoso y características	No. de casos	Experiencias más significativas
		Una amiga y yo nos disfrazamos en su casa con otras chavas de la escuela, y nos dijeron que a qué no nos atrevíamos a desnudarnos y entonces lo hicimos como reto, pero una de ellas tomó fotos y las envió por cel. a todo el grupo y nunca nos dejaron de molestar. Mandaron llamar a sus papas y sólo las expulsaron por una semana, no es justo. (E-59)
Exclusión. Aislar a una persona de las listas, grupos, chats, foros o de todas sus actividades que realiza, generando la idea de muerte social *online*.	4	Estaba en un grupo de videojuegos y de repente me eliminaron, según esto porque soy gay. (E-162) Me sacaron de un foro en el que estaba con todas mis amigas, y nunca supe la razón, En la escuela les hablaba y no me contestaban, no sé qué sucedió pero me afectó mucho. (E-98) Unos compañeros me sacaron del chat y nunca me volvieron a hablar, ni en el chat ni en el salón. Luego otros amigos me dijeron que era porque no soy de aquí (mexicano). (E-298)

En esta tabla se aprecia que la mayoría de los estudiantes han tenido experiencias de acoso a través del robo de identidad, principalmente, la segunda causa de *ciberbullying* más evidente es el hostigamiento, y en menor grado se encuentra el grupo de estudiantes que han sido excluidos de una actividad de tipo virtual.

De todas las formas de *ciberbullying*, autores como Robin Kowalski *et al.* (2010), Rosario Ortega (2010) comparten la idea de que la más peligrosa es la violación a la intimidad o juego sucio (sonsacamiento) o también llamada *sexting*, pues implica, por un lado, la

vergüenza de ser expuesto ante las personas que integran la red de amigos ya sea a través de imágenes o usando un lenguaje con connotaciones sexuales; por otra parte, la traición del supuesto amigo, novio, amiga o compañera a quien confiaron dicha información. Además, al tratarse de un tema delicado como es la sexualidad, muchas veces los estudiantes nunca les informan a sus padres, orientadores o profesores. De acuerdo con las encuestas, este porcentaje pareciera el más bajo, pero es posible que existan más casos y no se atrevan a compartirlo, aun cuando se trate de datos anónimos.

En síntesis, todas las formas de acoso cibernético se han presentado entre los estudiantes, lo que nos habla de la rapidez con la que se llega a diseminar este tipo de violencia, que como comentamos anteriormente, es mucho más estudiada, organizada y pensada que el simple *bullying* que se presenta dentro de las aulas.

Reincidencia

En este caso, están las respuestas en las que los episodios de *ciberbullying* sufridos en la secundaria o en otras escuelas renacieron de nuevo en el periodo de la preparatoria, destacando los siguientes relatos: "ya me lo habían hecho en la secundaria [se refiere a una suplantación de identidad] y cambié de cuenta en face, pero ni así me salve de nuevo". (E-144); "Lo de las fotos ofensivas, ya me lo hicieron antes, en tercero de secundaria, pero pensé que ya se había terminado". (E-19) "Cuando voy viendo de nuevo la foto de la secundaria del pastel en Facebook, no lo podía creer". (E-218) "Mi correo me lo hakean a cada rato y lo cambio y lo cambio y desde la secundaria me sigue pasando". (E-156) "Me siguieron amenazando en la escuela donde iba, a pesar de cambiarme y cambiar mi cuenta de correo electrónico. No se cómo la consiguieron". (E-105); "no entiendo el acoso de ella [habla del hostigamiento de una exnovia] si ella ya estaba con otro". (E-77)

Esto tiene que ver con la atemporalidad y la antiespacialidad que implica que las agresiones no tiene periodo ni sitio determinado, resurgiendo insultos, peleas y hostigamientos del pasado, pero

con mucha mayor fuerza. Y debido a esto, parece ser que una vez que hayas sido víctima, lo seguirás siendo.

El papel de los orientadores y profesores

Este punto es muy importante, ya que, aunque fue un dato inesperado, algunos estudiantes comentaron qué sucedió cuando el problema se expuso ante el orientador o algún profesor. Sabemos que la forma de actuar de estas figuras es determinante en casos de *bullying* y, por lo tanto, también lo es en esta nueva forma de acoso. Nos atreveríamos a afirmar que incluso es mucho más importante, debido a la protección extra que la *invisibilidad* le da al agresor y la vulnerabilidad que también implica para la víctima.

De todas las respuestas obtenidas en donde se hace mención a la actitud de los orientadores y profesores sobre el fenómeno, solamente un alumno afirma que cuando se lo comentó al orientador del plantel éste "me apoyo y fue a hablar con mis compañeros advirtiéndoles que se podía identificar a los que lo hicieron, y que el castigo era la expulsión y ya después de eso, me dejaron de molestar". (E-234)

En los demás casos, encontramos respuestas como: "el orientador no me hizo caso para nada" (E-76), "se lo dije a un profesor y se burló de mí, en lugar de apoyar" (E-123); "el orientador me dijo que no fuera exagerado" (E-134); "se lo conté a mi profesor de matemáticas y me dijo que no hiciera caso y ya" (E-67); "me dijeron en la escuela que yo tenía la culpa, que ya no perdiera el tiempo en el Facebook" (E-145); "me dijo un profesor que era mi culpa por usar internet" (E-267) con lo cual vemos que la actitud que toman los profesores y orientadores ante el acoso virtual no es la más adecuada. Esto puede ser porque su percepción sobre lo que sucede en el ciberespacio no parece ser algo real y, por lo tanto, es inexistente. Con lo cual, al no reconocerlo, no es factible que existan estrategias de intervención o prevención contra esta clase de violencia, y por lo tanto, las víctimas quedan a merced de su agresor, viendo como los casos quedan impunes. Este mensaje es doblemente peligroso, pues por un lado, indica que las autoridades escolares no se preocupan por

la violencia en internet, y por el otro, que es posible hacer lo que sea ya que no se recibirá ningún tipo de castigo.

Concluimos entonces que los estudiantes del nivel medio superior han sido víctimas del *ciberbullying,* mayormente en lo que respecta a la suplantación de su identidad, cuestión que consideramos es bastante delicada. Como se pudo ver también, algunos señalaron que las experiencias fueron recurrentes, y eso debe ser considerado como un foco de alarma para la atención y prevención de nuevas formas de violencia.

Conclusiones

Poco se conoce en México sobre la situación del acoso escolar en línea *(ciberbullying),* en gran parte por sus características de virtualidad que lo hace parecer un fenómeno invisible (Morales, *et al.,* 2014: 97). Además, como no tiene tiempo ni espacio es difícil poder controlarlo, si no hasta imposible.

Los orientadores y profesores dentro de las escuelas se han centrado en identificar el fenómeno del *bullying* para su atención y prevención, por ser ésta una forma de violencia visible, directa y fácilmente detectable; sin embargo, pocos ponen atención cuando sucede un fenómeno de acoso cibernético, restándole importancia, como arrojaron los resultados.

Por lo que no se suele percibir los ataques en la red como violentos, pero es labor de los docentes y educadores cambiar la percepción, tomando en cuenta que sus efectos pueden ser devastadores en quienes lo sufren.

Quedará como tarea principal, prevenir este tipo de actos en la red, más que acercar las herramientas a los jóvenes, hay que enseñarles a utilizarlas con responsabilidad.

Fuentes consultadas

Bohmann, K. (2010), *Medios de comunicación y sistemas informáticos en México,* México, Editorial Patria.

Eco, H. (2012), "De internet a Gutenberg" en M. de Moragas, A. Beale, P. Dahlgre *et al., La comunicación: De los orígenes a internet,* Barcelona, Gedisa, pp. 49-64.

Gasser, U. (2012), "Las nuevas tecnologías de la información y la educación de la juventud", en M. de Moragas, A. Beale, P. Dahlgre *et al., La comunicación: De los orígenes a internet,* Barcelona, Gedisa, pp. 91-122.

Gázquez Linares, José J., Ma. del Carmen Pérez, Francisca Lucas, Ma. del Mar Palenzuela (2008), "Percepción del alumnado universitario sobre el origen de la violencia escolar", *European Journal of Education an Psychology,* 1 (1), Madrid, Editorial CENFIT, pp. 69-80.

Inteco (Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación) (2009), Estudio sobre hábitos seguros en el uso de las TIC por niños y adolescentes y e-confianza de sus padres, Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación, http://www.pantallasamigas.net/estudios-realizados/pdf/inteco-estudio-uso-seguro-tic-menores.pdf, 26 de octubre de 2012.

Kowalski, Robin, S. Limber, P. Agatston (2010), *Cyberbullying. Bullying in the digital age,* Bilbao, Desclée De Brouwer.

Majó, J. (2012), "Evolución de las tecnologías de la comunicación", en M. de Moragas, A. Beale, P. Dahlgre *et al., La comunicación: de los orígenes a internet,* Barcelona, Gedisa, pp. 65-90.

Miranda, D., J. Serrano, T. Morales, J. Montes de Oca, B. Reynoso (2013), "Agresión y acoso en el nivel medio superior: el caso de la Universidad Autónoma del Estado de México", *En la construcción de identidades agresoras: el acoso escolar en México,* México, Conaculta, pp. 73-98.

Mendoza, B. (2012), *Los múltiples rostros del acoso escolar,* México, Pax-México.

Mora-Merchán, J. A., R. Ortega, J. Calmaestra y P. Smith (2010), "El uso violento de la tecnología: Cyberbullying", en R. Ortega (ed.), *Agresividad injustificada bullying y violencia escolar,* Madrid, Alianza Editorial, pp. 189-209.

Morales, Tania (2012), *Educación a distancia. Teoría y práctica. Guía para el desarrollo curricular,* Toluca, Universidad Autónoma del Estado de México.

Morales, T., J. Serrano, E. Estrada, (2010), "Los derechos humanos y las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC): Una cuestión de educación", *Dignitas*, III (12), Toluca, Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, pp. 41-54.

Morales, Tania, M. Serrano, D. Miranda y A. Santos (2014), *Cyberbullying, acoso cibernético y delitos invisibles. Experiencias psicopedagógicas,* Toluca, Universidad Autónoma del Estado de México.

Morales, Tania, E. Quentin y M. Manzanares (2010), "Aprendendo a valorar os recursos hídricos. Experiência de introdução do tópico da xestión integrada da auga nunha secundaria mexicana a partir da xeomática", *AmbientalMentesustentable,* V (I), Galicia, Centro de Extensión Universitaria e Divulgación Ambiental de Galicia, pp. 141-155.

Ortega, Rosario (coord.) (2010), *Agresividad injustificada, Bullyng y violencia escolar,* Madrid, Alianza Editorial.

Serrano, C., A., Santos y T. Morales (2012), "Violencia virtual de género en estudiantes universitarios", *Dignitas,* V (19), Toluca, Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, pp. 12-34.