

UN ESTUDIO DEL ACOSO CIBERNÉTICO “CYBERBULLYING” EN ESTUDIANTES DE LA ENP Y CCH DE LA UNAM: INCIDENCIA Y TIPOS, PERFILES DE AGRESORES Y VÍCTIMAS Y ACCIONES DE AFRONTAMIENTO.

SUSANA AVENDAÑO CORONEL/ MILAGROS FIGUEROA CAMPOS
Facultado de Psicología. UNAM

RESUMEN: El acoso cibernético o “cyberbullying”, se refiere al uso de cualquiera de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) con el propósito deliberado de hostigar con ensañamiento a una víctima (Hernández y Solano, 2006). En su gran mayoría las víctimas son adolescentes, quienes buscan ser aceptados y formar parte de un grupo de amigos. Sin embargo, el concepto de “amigo” no es el mismo para la vida real y la vida cibernética, ya que, en ésta, un amigo es un usuario de la *Internet* que invita a otro a visitar su sitio, y sí éste acepta la invitación, automáticamente se convierte en su amigo aún sin conocerlo, aumentando su número de amigos y popularidad en la red. Para “ganar amigos”, los adolescentes comparten información personal en público, generando riesgos para ellos y los que los rodean, ignorando el riesgo y la vulnerabilidad en la que se encuentran como usuarios de las redes sociales.

Se investigó el acoso cibernético en estudiantes de bachillerato mediante la construcción y aplicación del “Cuestionario de Acoso Cibernético (CAC)”, a 300 alumnos de diferentes planteles de la ENP y el CCH. Los resultados muestran perfiles de agresores y víctimas, y que más del 80% de ellos usan redes sociales; las agresiones más frecuentes son: hacer llamadas “silenciosas”, insinuaciones sexuales y fotografías, mediante el teléfono celular por encima de Internet. Afrontan el ciberacoso informando a familiares y amigos, compran un chip telefónico nuevo, crean una cuenta nueva, ignoran el hecho o suspenden temporalmente la computadora y/o celular.

Palabras clave: bullying, educación media superior, estudiantes, tecnologías de la información y comunicación, violencia escolar

Introducción

La tecnología se desarrolla para mejorar la vida, se considera que en una sociedad conectada con las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) disminuyen las desigualdades entre las personas y es posible un mundo más justo para todos. Sin

embargo, esta tecnología también es utilizada para ataques violentos de algunos usuarios de Internet, para infundir temor y desconfianza en los receptores.

Este acoso cibernético o “*cyberbullying*” es una extensión del acoso escolar “*bullying*”, donde se emplean cualquiera de las posibilidades de uso de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) para hostigar con ensañamiento a una víctima (Hernández y Solano 2006). La Internet contiene videos mostrando alumnos de diversas escuelas golpeando deliberadamente a otros compañeros(as) sin motivo aparente o acosando a alguien sólo por el placer de hacerlo, también hay espacios cibernéticos para difamar, burlarse, y chantajear.

En este trabajo se pretende conocer los usos más comunes que los jóvenes hacen de las Tecnologías de la Informática y Comunicación (TIC), los tipos de violencia y/o acoso por medio de las TIC. Como primer acercamiento a esta problemática en estudiantes que cursan el bachillerato en las dos modalidades que ofrece la UNAM.

Adolescencia

Desde el siglo XX, la adolescencia se considera como una etapa crucial. La adolescencia se explica desde distintas teorías, la mayoría concuerda en que la adolescencia es una etapa evolutiva de indudable importancia para los individuos, con cambios físicos, fisiológicos, psicológicos y sociales fundamentales para promover la reestructuración de la identidad que será la base de la personalidad adulta.

Visiones sobre la adolescencia

La biológica enfatiza cambios en la maduración física y sexual, este proceso conlleva importantes cambios evolutivos con repercusiones en la maduración del adolescente; la psicosocial, que afirma la adquisición de una identidad individual positiva como un logro y la cognitiva, planteando al desarrollo cognitivo como resultado de las influencias del entorno, la maduración del cerebro y el sistema nervioso (Rice, 2000).

Adolescencia y relaciones sociales.

Los amigos son importantes durante la adolescencia, pues el apoyo social está directamente relacionado con el bienestar emocional (Rice, 2000). Los adolescentes dependen de sus iguales para formar su autoestima. Ser ignorado o rechazado por sus

iguales está vinculado con problemas tales como la delincuencia, adicciones y depresión (Rice, 2000).

Los adolescentes buscan pertenecer a un grupo y ser aceptados, conforme crecen, las relaciones con amigos se afianzan y desarrollan relaciones más estrechas, comparten problemas que difícilmente podrían hablar con alguien más. Aprenden habilidades personales y sociales que les ayuda a formar parte del mundo adulto (Rice, 2000).

Adolescencia y revolución tecnológica.

Según el INEGI, (2010), quienes más usaban Internet eran los adolescentes de 12 a 19 años (29.1%,) seguido de 18 a 24 años con un 23% y lo usan para elaborar sus trabajos escolares, estar en contacto con sus amigos, y pertenecer a redes sociales.

Pero no siempre la Internet traerá consecuencias positivas para el adolescente; es un mundo distinto, sin prohibiciones ni limitaciones; un mundo virtual donde prevalece el anonimato. Los “amigos” son diferente en la vida real y la cibernética, en ésta, un amigo es un usuario de Internet que invita a otro a visitarlo, sí éste acepta la invitación, automáticamente se convierte en su amigo aún sin conocerlo, este proceso se repite, aumentando el número de amigos y la popularidad.

Así, la violencia tiene un nuevo escenario, pues el uso que los jóvenes y adolescentes dan al Internet y teléfono celular favorece formas para atacar de manera anónima. En la red se falsea información pasando como amigo, buscando información para realizar ataques es decir, **ser acosado cibernéticamente**.

Bullying y Cyberbullying

Para Olweus (1998) el acoso escolar es una conducta de persecución física o psicológica realizada por un compañero contra otro al que elige como víctima de repetidos ataques. Esta acción, sitúa a las víctimas en posiciones en las que difícilmente pueden salir por sus propios medios, provocándoles consecuencias negativas: baja en su autoestima, ansiedad, depresión, dificultando su integración escolar y social. El “**bullying**” incluye acciones negativas, como bromas, burlas, golpes, exclusión, y agresiones físicas y verbales.

Para Tresgallo (2008) hay factores determinantes: la actitud de los padres o personas encargadas del cuidado y/o educación; grado de permisividad ante una conducta agresiva; métodos de afirmación de la autoridad, poca o nula supervisión de las actividades extraescolares o diversión; relaciones de pareja y/o familias disfuncionales.

Acoso e intimidación cibernética, (“*cyberbullying*”)

El acoso cibernético es una extensión del *bullying* tradicional y consiste en el empleo de las posibilidades de uso de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) para hostigar con ensañamiento a una víctima (Hernández y Solano, 2006).

Un individuo o un grupo, utiliza TIC como las computadoras, el teléfono celular, deliberadamente, y de forma repetitiva y hostil, para dañar a otro. Las herramientas disponibles en Internet ayudan a la propagación de ese comportamiento en que las víctimas reciben malos tratos de sus iguales, a través de ridiculizaciones, amenazas, chantajes, discriminaciones u ofensas, de manera anónima.

Diferencias entre el acoso directo (*bullying*) y acoso cibernético (*cyberbullying*), Del Río, *Et al.*, (2009):

- Las víctimas del acoso en la escuela dejan de ser agredidas cuando llegan a casa, mientras que en el acoso cibernético siguen recibiendo mensajes ofensivos y/o difamatorios en cualquier lugar y horario.
- El acoso cibernético implica a muchas personas simultáneamente, mientras que en el acoso tradicional, suelen estar implicados pequeños grupos de iguales.
- El agresor se oculta bajo el anonimato o identidad falsa, y suele tener una sensación de impunidad.
- El contenido digital se almacena en los sistemas electrónicos y no se pierde, sólo el agresor puede borrarlo, editar o eliminarlo. En el acoso directo (*bullying*) sólo los implicados conocen de la agresión.
- En el acoso directo (*bullying*) los acosadores suelen tener malas relaciones con los profesores o compañeros, mientras que los acosadores digitales pueden tener buenas relaciones con ellos; incluso ser “amigos o confidentes” de su víctima.

Tipos de acoso cibernético (Willard, 2007):

- **Inflamar (“flaming”)**: enviar mensajes electrónicos con lenguaje obsceno, vulgar y fuerte contra una(s) persona(s) en forma privada, mediante Internet, para fomentar peleas en el ciberespacio.

- **Acecho (“harrasment”)**: enviar constantes mensajes ofensivos, llenos de insultos, privados o públicos, vía correo electrónico, mensajería instantánea y celular.

- **Denigración**: crear, enviar y difundir mentiras crueles, rumores dañinos y falsos de una persona.

- **Dissing**: la indiferencia cibernética contra alguien en redes sociales, para destruir su reputación o sus amistades.

- **Imitación o enmascaramiento**: pretender ser otra persona para enviar o “colgar” material en Internet, dando una mala impresión de la persona.

- **Acecho cibernético (“cyber stalking”)**: incluye altos grados de intimidación o amenazas de daño e incluso acciones cibernéticas, llevando a una persona a temer por su seguridad individual.

- **Outing**: es compartir sin permiso secretos e información embarazosa, incluyendo mensajería digital o fotos personales por alguien que se hace pasar por un amigo(a) y posteriormente lo utiliza para chantajear.

- **“Sexting”**: combinación de “sex” y “texting”, es el envío por parte de menores, principalmente, de fotografías o mensajes con contenido sexual a través de móviles, estos videos han sido grabados con el consentimiento de los participantes (Masías, 2009).

-

Perfil psicológico y conductual del agresor, víctima y espectador del acoso cibernético.

Masías (2009) señala que los signos que presenta un niño o un joven de ser un posible **agresor** son:

- Frustración, cólera o ansiedad antes o después de usar la computadora o teléfono celular.

- Uso excesivo de la computadora o teléfono celular, evitando cualquier discusión sobre ello.

- Demuestra irritación cuando no puede utilizar la computadora o teléfono celular.

- Tiene varias cuentas de correo en el Internet o varios chips de celular.

- Cierra inmediatamente la pantalla de la computadora cuando hay otras personas alrededor, cuelga o esconde el teléfono celular.

- Pertenece a comunidades virtuales, crean sus propios espacios personales (weblogs, wikis, páginas web personales...), utilizan servicios comunicativos sincrónicos como la videoconferencia, la mensajería instantánea, el chat..., garantizándose la comunicación con usuarios distantes.

Las **víctimas** de acoso cibernético son afectadas profundamente, pues existe siempre un estrés por miedo, amenaza o acoso, manifiestan una sensación de inseguridad permanente. Las víctimas comentan la situación luego de seis meses y pueden ser objeto de bullying tradicional y simultáneamente ser grabados con el móvil (Félix, Soriano, Godoy y Sancho, 2010).

Otro tipo de víctimas son los agresores dentro del mundo real y pasan a ser los receptores, es decir, los papeles de agresor y agredido pueden intercambiarse dentro del mundo virtual.

Los **espectadores** son aquellos niños o jóvenes que se dan cuenta del acoso pero no hacen nada para evitarlo. Pueden dividirse en dos grupos: los que hacen daño y los que ayudan (Willard, 2007).

Causas y consecuencias del acoso cibernético “cyberbullying”

El estudio “*Cyberbullying: un análisis comparativo en estudiantes de Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México, Perú y Venezuela* (Del Río, *Et al.*; 2009)” menciona que los países con mayor porcentaje de acoso por medio del teléfono celular son Venezuela y México con 17.5% y 14.7% respectivamente.

Algunas de las causas del acoso cibernético en la sociedad mexicana radican, pueden explicarse por los motivos siguientes:

- Nula o escasa percepción de riesgo por parte de niños, jóvenes y/o adultos.
- Desconocimiento de los padres
- Escaso involucramiento de maestros y autoridades escolares.
- Vacíos jurídico y legales.

Las **consecuencias** en **las víctimas** del acoso cibernético son similares a los del acoso tradicional: problemas de relación social y escolar, autoestima baja, ataques

históricos o de ansiedad, baja en rendimiento escolar, ausentismo escolar, preocupación y temor constante y frecuentemente depresión que puede desembocar en suicidio.

En el acoso cibernético, **el agresor, cuando es identificado**, puede tener problemas, ya sea a nivel judicial o escolar, el cierre de su página de Internet, la suspensión de la línea o número telefónico, y reclamos por parte de la víctima.

Los ciberespectadores tienen consecuencias parecidas a las del *bullying* tradicional, pues la exposición constante a este tipo de agresiones puede hacer que “normalice” este tipo de acciones en la red y lo vean como algo natural.

Planteamiento del problema

El acoso cibernético o “*cyberbullying*” ha generado muchos estudios en diversos países (Willard, 2007, Hernández, *Et al*, 2006, Del Río, 2009). Diariamente más personas acceden a Internet, creando páginas, blogs, etc. En México, el INEGI y COFETEL informan que los usuarios utilizan Internet y teléfonos celulares a edades más tempranas, y en las escuelas mexicanas, el uso se vuelve obligatorio desde tercer grado de primaria, para alumnos y docentes, sin embargo, no todos tienen la información necesaria para “navegar” de forma segura, además en México los adolescentes son los más asiduos a estas tecnologías (INEGI, 2009).

Preguntas de investigación

¿Cuáles son los medios y modalidades más utilizados para el acoso cibernético entre estudiantes de bachillerato?

¿Cuáles son las estrategias de comunicación y resolución de conflictos que utilizan las víctimas y las personas a las que se les confía la problemática del acoso cibernético?

Objetivos

- Determinar la incidencia y tipos de acoso cibernético en las diferentes modalidades y medios de acoso cibernético entre adolescentes que cursan el bachillerato por medio de un cuestionario que permita detectar el acoso cibernético.

- Describir las estrategias de comunicación y resolución del conflicto que utilizan quienes lo protagonizan, así como el papel de la (s) persona(s) a las que le confían el problema.

Tipo de estudio y diseño

Descriptivo-exploratorio. No experimental; transversal, sin manipular ninguna variable.

Muestra

300 estudiantes del turno matutino de la ENP y CCH de la UNAM, cuya edad va de 15 a 18 años aproximadamente.

Instrumento.

Cuestionario de Acoso Cibernético para Adolescentes (CAC), construido y validado para esta investigación, averigua directamente sobre cada tipo de maltrato, y puede establecerse su incidencia y sus características. Las categorías de los reactivos son entre otras:

- Datos sociodemográficos.
- Aparatos e instrumentos con los que cuenta.
- Usos del Teléfono celular e Internet.
- Trato del que son objeto la víctima y el agresor.
- Relaciones sociales y sentimientos.
- Personas a quien comunica y/o intervienen ante la problemática.
- Posibles soluciones para parar el acoso cibernético por parte del alumnado:

Análisis de datos

Se realizó con el Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS, v. 18.0).

Resultados y conclusiones

- 99% **usan** teléfono fijo y celular, computadora e Internet, 76%, la cámara web.
- 71% **aprendió a usar** Internet entre los 10 y 12 años de edad.
- 39% aprendió a usar Internet **por él mismo**, seguido de la familia, hermanos y papás, con 24%.
- 31% **tiene computadora** en: sala o comedor; 23%; recámara y 20%; estudio de casa.
- (58%) **acceden a Internet** diariamente, dos a tres horas diarias (56%).
- Usos de la computadora: educativos (94%); correo electrónico (89%); messenger (87%), videos o música (86%); redes sociales (82%).
- 90% usan celular para hacer o recibir llamadas y mensajes (95%).
- 96% tiene **cuenta** en Hotmail y 88% en Facebook.
- **Espectadores** reportan: fotomontajes ofensivos (55.6%), rumores o calumnias (59.2%) y videos ofensivos (59.9%).
- 52.1% de **víctimas** reportan llamadas silenciosas, llamar y colgar inmediatamente e insinuaciones sexuales y/o propuestas indecorosas (26.9%)
- 18.2% de **agresores** manifiestan hacer llamadas silenciosas o llamar y colgar inmediatamente (18.2%) y fotos que ridiculizan con (9.6%).
- 55.4% **reconocieron** el correo electrónico del **agresor** en el robo de clave y nombre de usuario en Internet.
- **Mujeres** reportan más rumores o calumnias en redes sociales (57.7%) y usurpación de la identidad (52.6).
- **Hombres** reportan chantajes por Internet o celular (59%) y eliminación de archivos (38.9%).
- **Razones:** amenazas de golpes o ataques físicos con 27.2%; eliminación de archivos de correo electrónico (45.4%); llamadas silenciosas para molestarlo (36.2%); de igual forma la opción de hackear “porque se lo merece” obtuvo puntaje de 26%, el más alto de su categoría.
- 70.58% de agresores han recibido reclamos mayoritariamente verbales.
- **Sentimientos Víctimas:** reportan no sentir nada al recibir agresiones por medio del celular o la computadora (30% y 37%), seguido en ambas por enojo con 20% y 23% respectivamente.

- **Sentimientos Agresores:** 24% y 22% contestan no sentir nada al acosar por celular ni por Internet; en el acoso telefónico, en el 18% quedan los sentimientos de preocupación y enojo.
- 48% de las víctimas **confían** estas problemáticas a padres, amigos o novio(a).
- **Tipos de Consejos recibidos:** 20.3% formas pasivas, como ignorarlo, dejar de usar Internet o/y celular.
- 2% no le cuenta a nadie.
- Contra el ciberacoso: denuncian ante autoridades policiacas, escolares y padres; mayor precaución al incluir y compartir información en sus cuentas electrónicas.

De acuerdo con los datos anteriores se concluye que se respondieron las preguntas y se cumplieron los objetivos de investigación sobre acoso cibernético en la muestra de estudiantes de bachillerato de la ENP y CCH de la UNAM. Éste es un fenómeno que está creciendo día a día, como lo confirma la presente investigación realizada durante el año 2012, por lo cual es necesario construir estrategias y programas integrales para su atención y prevención inmediata en esta población en el Distrito Federal.

Bibliografía

- Del Río Pérez, J.; Bringué, X.; Sádaba, Ch.; González, D. (2009) Cyberbullying: un análisis comparativo en estudiantes de Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México, Perú y Venezuela. En: Generació digital: oportunitats i riscos dels públics. La transformació dels usos comunicatius. V Congrés Internacional Comunicació i Realitat. Recuperado en <http://www.dspace.unav.es/dspace/handle/1071/17800>
- Félix V., Soriano M., Godoy C., Sancho S. (2010). El ciberacoso en la enseñanza obligatoria. **Revista Aula Abierta**, 38, (1) 47-58. Universidad de Oviedo
- Hernández A., Solano I. (2006). Acoso escolar en la red. Cyberbullying. **Revista Virtual Educa**. Universidad de Murcia.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). **Estadísticas a propósito del día nacional de Internet**. Datos nacionales. Publicado el 17 de mayo, 2009. Retomado de <http://www.inegi.org.mx/inegi/contenidos/espanol/prensa/default.asp?c=269&e=>
- Olweus, D. (1998). **Conductas de acoso y amenaza entre escolares**. Madrid: Morata.
- Masías O. (2009) **CYBERBULLYING, un nuevo acoso educativo**. Salamanca. Recuperado de

www.maximogris.net/PEDAGOGIA/Art_05_014.doc

Rice, P.F. (2000) **Adolescencia: desarrollo, relaciones y cultura.** México: Prentice Hall.

Tresgallo, J. (2008). Violencia escolar (bullying). Documentos para padres y educadores. **Revista Española de Orientación y Psicopedagogía** 19 (3), 328-333.

Willard, N. (2007). **Cyberbullying and cyberthreats; responding to the challenge of online social aggressions, threats and distress.** USA. Recuperado de <http://books.google.es/books?id=VyTdG2BTnl4C&printsec=frontcover&dq=cyberbullying&cd=5#v=onepage&q&f=false>