

## **CIBERBULLYING, UN PROBLEMA DE ACOSO ESCOLAR**

(CYBERBULLYING, A BULLYING PROBLEM)

M<sup>a</sup> Ángeles Hernández Prados  
Isabel M<sup>a</sup> Solano Fernández  
*Universidad de Murcia (España)*

### **RESUMEN**

Al inicio de cada nuevo curso escolar, la violencia comienza un incesante camino que va dejando manifestaciones alarmantes en alumnos, profesores o cualquier otro miembro de la comunidad educativa. Como cada año, nos proponemos buscar soluciones, pero el problema es tan acuciante y las medidas educativas tan globalizadoras, que una vez más se convierte en una *declaración de intenciones*.

En este trabajo resaltamos una nueva forma de *bullying*, o acoso escolar entre alumnos, que está emergiendo gracias a las posibilidades que las Nuevas Tecnologías abren a los agresores: el *Cyberbullying*. Analizamos dicho concepto, sus características, efectos y las distintas modalidades que puede adoptar. Finalmente, exponemos una breve conclusión reflexionando sobre el enfoque con el que consideramos que deben abordarse las propuestas pedagógicas.

**Palabras clave:** bullying, tecnologías de la información y la comunicación, cyberbullying, acoso escolar.

### **ABSTRACT**

At the beginning of each new school year, the violence starts an unceasing way that is leaving alarming signs in pupils, teachers and others members of the educational community. As every year, it firmly proposed to found some solutions, but this problem is so pressing and the educational measures so globalizers, that once again it turns into a *declaration of intentions*.

This paper, explores a new show of *bullying* or school harassment among pupils, that is emerging for the possibilities that ICT (Information and Communication Technologies) offer to the aggressor pupils: the *Cyberbullying*. We analyze the concept of *cyberbullying*, its features, its effect and the different modes that it can take. Finally, it was reflect on the possibilities to consider the pedagogical proposal.

**Key words:** bullying, ICT, cyberbullying, school harassment.

La rapidez extrema con la que acontecen los cambios en la sociedad está afectando a los estilos de vida, desquebrajando las convicciones y tradiciones fuertemente enraizadas y sumiéndonos en una constante relatividad y caducidad de las cosas, de las relaciones personales y de los sucesos. Lo que hoy se considera una noticia impactante y propensa a despertar ciertos sentimientos de compasión, de rechazo, de malestar, focaliza una atención rápida y prioritaria, pero paradójicamente pronto cae en el olvido. Esta forma de vivir plantea viejas y nuevas situaciones problemáticas, entre ellas el surgimiento de una *violencia gratuita* que afecta directamente a la convivencia y para la que la sociedad todavía no ha encontrado respuestas adecuadas.

Desde que Olweus introdujo en 1970 la violencia entre iguales como campo de estudio sistemático, mundialmente conocido con la expresión *bullying*, se ha despertado la sensibilidad social hacia la violencia escolar, considerándolo uno de los principales males a los que se exponen los adolescentes. Generalmente coincidiendo con el inicio escolar, es frecuente que los medios de comunicación nos bombardeen con noticias sobre violencia escolar, contribuyendo a generar cierto malestar en todos los que componen la comunidad escolar (padres, profesores, alumnos, políticos educativos...). Realmente, ¿son los centros educativos tan violentos? ¿se encuentran los niños desprotegidos e indefensos en las escuelas?

Los centros escolares entendidos como espacios de socialización y centros de vida, no están exentos de conflictividad. El sistema escolar ha sido y es, por su naturaleza, un entorno de conflictividad y genera un elevado nivel de presión, imposición y violencia simbólica sobre la población escolar: “escolarización y asistencia obligatoria, cumplimiento de tareas y normas, convivencia forzada con compañeros no elegidos por uno, aceptación obligada de condiciones de funcionamiento, etc. La mayoría de las veces, los conflictos son gestionados adecuadamente a través del diálogo, la asertividad, la mediación de terceros, solicitando ayuda; y en menor medida son gestionados inadecuadamente, desencadenando respuestas violentas o por medio de mecanismos de huida o evitación” (Iguaz, 2002).

Los conflictos son más numerosos y de menor gravedad que las situaciones de violencia. En ocasiones, se tienden a confundir ambos términos como si de sinónimos se tratasen, pues las situaciones de violencia entre escolares parten de situaciones conflictivas previas y desencadenan nuevos conflictos. Pero también existe el conflicto sin violencia, el cual suele pasar desapercibido, ya que no constituye una verdadera problemática educativa.

El mal comportamiento de los alumnos en clase no es algo nuevo, por el contrario ha preocupado a los profesores desde siempre (problemas de atención, de aprendizaje, niños hiperactivos, indisciplinados, problemas de conducta, etc.). Sin embargo, actualmente el acento no está en estas cuestiones más o menos *controladas*, o al menos conocidas, sino en las alarmantes situaciones de violencia y falta de respeto cada vez más continuadas. Además, el conflicto es inherente, inevitable, y a priori no puede ser definido como algo negativo o maligno; mientras que la violencia es aprendida, evitable y social y moralmente dañina para el ejecutor y la víctima.

El acoso escolar es una realidad presente en nuestros centros escolares que contamina la convivencia, produciendo efectos negativos no sólo en aquellos implicados directamente, sino en la totalidad del alumnado y profesorado. El clima escolar se deteriora gravemente, hasta el punto, que para muchos acudir, diariamente, al centro supone una tortura. Todo esto, unido al papel sensacionalista que los medios de comunicación conceden a esta problemática, contribuye a desatar la angustia general en los padres, quienes hasta hace poco consideraban las escuelas como lugares de paz, seguridad y bienestar para el desarrollo madurativo de sus hijos.

Sin embargo, este tipo de comportamientos violentos, evidentemente, no sólo se producen dentro de los centros escolares. La violencia, al igual que muchos de los comportamientos que manifiestan las personas, son el reflejo de su personalidad, de aquello en lo que creen, valoran y defienden. Por lo tanto, los niños agresores, no lo son exclusivamente en un lugar, en un aquí y ahora, sino que son niños que manifiestan este tipo de comportamientos en diversos lugares y momentos de su vida (en el hogar, en el barrio, en su grupo de iguales, en la red, ante la televisión, por el teléfono móvil, etc.). Se da por supuesto, y así lo creemos, que la educación que los alumnos reciben en los centros escolares es un buen medio para contribuir al proyecto de una sociedad pacífica, pero no es el único. “La violencia gratuita y desmesurada en la que nos encontramos envueltos socialmente, pone de manifiesto que uno de los valores a ensalzar en las familias y escuelas es el de la convivencia, enfatizando el *nosotros*, el bien común, más que en la individualidad y el materialismo actual” (Hernández; Díaz, 2006).

## ¿QUÉ ES EL ACOSO ESCOLAR?

A finales de los años 70, el noruego Olweus, se inició en el estudio de la violencia entre escolares, mundialmente conocido con la expresión *bullying*. Esta expresión anglosajona, de difícil traducción al castellano, ha dado lugar a una diversidad de términos que son utilizados indistintamente para referirnos a esta realidad: violencia escolar, agresión-victimización entre escolares, maltrato entre iguales, indisciplina escolar, conductas antisociales en la escuela, conflictividad escolar, etc. promoviendo errores conceptuales de gran envergadura. El *bullying* es un concepto específico y claramente definido, que comparte características de la violencia escolar, pero a la vez, presenta rasgos propios. Para Hernández Prados (2004) el *bullying* o maltrato entre escolares es un tipo concreto de violencia escolar, siendo este último término mucho más genérico y amplio, ya que incluye también: la violencia física y psicológica que los maestros aplican a sus alumnos en forma de amenazas, sanciones y castigos, todo ello con la finalidad de restablecer el orden en el aula; o la violencia en forma de vandalismo que supone atentar contra la infraestructura del centro (robo, pintadas, destrozos de material, etc.); a la violencia de los alumnos hacia los profesores; violencia no premeditada entre escolares; etc. Ya no se habla de violencia en la escuela, sino de violencia entre niños, culpabilizando y patologizando a los alumnos por manifestar un comportamiento que deben prevenir y corregir (Etxeberria; Esteve; Jordán, 2001).

El maltrato entre iguales es una conducta persecutoria de violencia física y psíquica de un alumno o grupo de alumnos que atormenta, hostiga y/o molesta a otra persona que se convierte en su víctima de forma repetida y durante un período de tiempo más o menos largo: meses o incluso años (Olweus, 1998). Se trata de un fenómeno mundial, ya que en todos los países que ha sido estudiado de forma sistemática, se han registrado casos, aunque los índices de frecuencia varían, sustancialmente, de unos países a otros, incluso de unas comunidades a otras. Algunos se atreven a afirmar que la violencia ha aumentado considerablemente en los últimos años, y que aparece, cada vez, a edades más tempranas (Cerezo, 2001; Ortega, 2000). Otros (Escámez et al, 2001) consideran que las escuelas son *islotos de paz* en una sociedad plagada de violencia, y lo más novedoso, de violencia gratuita, donde el énfasis se pone en el placer que produce al agresor o grupo de agresores llevar a cabo la agresión.

A pesar de que en España, el número de conflictos, faltas de respeto e indisciplina, es mucho más elevado que el de casos de auténtica violencia escolar (agresiones entre alumnos o de alumnos a profesores), el punto de mira se centra en estos

últimos (Defensor del Pueblo, 2000). Insultos, intimidaciones, apelativos crueles, bromas pesadas, acusaciones injustas, rechazo, lanzar rumores, robos, amenazas, convertir a alguien en objeto de burlas, ridiculizar y humillar, pegar... son algunas de las formas comportamentales en las que los escolares manifiestan el *bullying*. Respecto a los motivos que pueden impulsar a los escolares a agredir a otro, no existe una única explicación, sino que por el contrario son múltiples las causas que pueden estar incidiendo en la génesis del conflicto: factores sociales, escolares, familiares, el grupo de amigos, los medios de comunicación, variables personales, enfermedades psicológicas, etc. (Hernández Prados, 2005). Desconocemos el valor que cada factor adquiere en la determinación de la conducta *bullying*, haciéndose necesario un análisis pormenorizado de cada caso en cuestión. No obstante, suelen estar implicados más de un factor.

Otro de los rasgos definitorios del *bullying* es la asignación de roles, siendo necesario como mínimo la figura de un agresor y de una víctima, aunque generalmente las dinámicas pueden ser múltiples y mucho más complejas, englobando a un mayor número de personas. Son varios los roles que pueden adquirir los protagonistas del *bullying*: respecto al *agresor*, puede existir uno o varios agresores, que pueden actuar de forma sectorial o al unísono; respecto a la víctima existe la *víctima típica* que sirve de foco de humillaciones, acoso, hostigamiento, vejaciones y palizas del agresor/es; la *víctima provocadora* es aquella que tiene dificultades para relacionarse con los demás, es objeto de acoso por parte de sus compañeros, pero como solución a sus problemas busca el enfrentamiento la provocación; la *víctima agresora* es aquella que tiene a agresores que le intimidan y acosan, pero a su vez es agresor de otros que considera más débiles o menores. Por último, los *testigos* no se encuentran implicados directamente en la agresión-victimización, pero pueden contribuir a prevenir, detener o paralizar la agresión; dar la espalda y no implicarse; o por el contrario, animar a que se cometa la agresión.

Este tipo de dinámicas tienen consecuencias negativas tanto para el agresor como para la víctima. En el primero de los casos, se produce una sobrevaloración de la violencia como mecanismo para conseguir sus objetivos, distanciamiento de las normas, abuso de poder, generalización a conductas pre-delictivas... Más numerosas y devastadoras son, si cabe, las consecuencias o daños que se produce en la víctima, entre las que nos gustaría citar: dificultades de aprendizaje, desinterés o incluso fobia escolar, bajo rendimiento, gran absentismo, estrés, trastornos psicológicos, depresión, angustia y rabia reprimida, ansiedad... El efecto más drástico es, sin lugar a dudas, el suicidio.

El resto de compañeros de aula o centro escolar que son testigos de este tipo de situaciones de maltrato entre iguales, se sienten inseguros, atemorizados, indefensos, impotentes, apenados,...en el caso de que denuncien este tipo de conductas, si por el contrario, se trata de testigos, que en principio apoyan al agresor y que posteriormente pueden alistarse en su *banda*, encuentran este tipo de situaciones divertidas y atractivas, siendo muy probable que intervengan activamente en alguna ocasión.

En la mayoría de estudios sobre violencia escolar, las TIC's aparecen como factor interviniente en el origen de las situaciones violentas (Berkowitz, 1996; Ortega, 2000; Cerezo, 2001; Hernández Prados, 2004; etc.), quedándonos en una visión parcial de esta realidad, ya que éstas pueden ser, además, el medio, lugar o escenario de las distintas formas de acoso u hostigamiento entre iguales. En este trabajo nos centraremos en el Cyberbullying como una forma de acoso escolar emergente, pero antes consideramos oportuno conocer la realidad social de los adolescentes como población en la que tienen lugar este tipo de conductas.

## **NUEVAS FORMAS DE ACOSO ESCOLAR. CIBERBULLYING**

La violencia no es algo nuevo, ha existido desde siempre, aunque las formas de materialización de la misma han ido evolucionando con el tiempo, ideando nuevas formas de llevarla a cabo y sirviéndose de las posibilidades o los mecanismos que los avances tecnológicos les brinda. Además la violencia penetra en todos los ámbitos sociales, tradicionales (escuela, familia, iglesia, política,...) y emergentes, como es el caso de la sociedad virtual promovida por las TIC's. "La violencia en la red es extensión nada virtual del sentido violento que la vida ha impuesto, el orden monetario y el altar crematístico en el que estamos siendo inmolados" (Solarte Lindo, 2002). La virtualidad como utopía de una comunidad libre, está empezando a verse sometida a control, supervisión o gestión, no tanto por razones éticas sino económicas, promoviendo una nueva forma de violencia simbólica en red. Una forma clara de violencia simbólica que ejercen las TIC's en las personas es la necesidad de tener que adaptarse continuamente y cada vez más rápido a los cambios que ésta introduce en los estilos de vida. Vivimos en una sociedad ultrarrápida, en la que los cambios acontecen vertiginosamente.

Por otra parte, actualmente percibimos Internet como ese espacio que recoge cantidades innumerables de información y a la que podemos tener acceso desde cualquier lugar y en cualquier momento tan sólo con un clic. Resulta fácil expresarlo así, pero la realidad es que es necesario disponer de conocimientos para poder acceder

a la información disponible en Internet, hasta tal punto que “para quien no los posee, o no sabe cómo hacerse con ellos, o se niega a hacerlo, es un tremendo obstáculo que puede incluso llegar a inhibir algunos comportamientos simples y el uso de ciertos recursos” (Simone, 2000, p. 70). En el caso de los adultos que carecen de dominio de las TIC’s, se encuentran en desventaja tecnológica y formativa respecto a sus hijos, que generalmente son introducidos en las mismas formalmente, en el ámbito escolar, e informalmente, en el grupo de amigos.

Además de la violencia simbólica, otras formas de violencia tienen cabida en la red: el acoso sexual, la intimidación, divulgación de actos violentos, la pornografía, las sectas, son algunas de ellas. Según la Asociación Protégeles, el 28% de los menores visionan páginas de pornografía. En lo que respecta a la pornografía infantil, ésta constituye el 50%<sup>1</sup> de los delitos que se cometen en Internet, utilizando este recurso mayoritariamente como mecanismo para la difusión y venta de material, aunque también como medio para que los pederastas, a través de falsas identidades en salas de chat infantiles, contacten con menores indefensos que se conviertan en nuevas víctimas de sus abusos. Por otra parte, el acoso sexual también encuentra en Internet otras formas de expresión que acompañan al acoso presencial: envío continuado de correos electrónicos amenazadores, diseño de una web simulando que una mujer era una prostituta que ofrecía sus servicios y en la que se aportaban datos personales (nombre, teléfono, e-mail, dirección, etc.).

Internet es un medio de comunicación crucial para los adolescentes, que no tienen la necesidad impuesta de adaptarse a la red porque han crecido con la red como algo cercano y cotidiano, como un ingrediente más en sus vidas. Entre esta nueva generación con un alto dominio de las TIC’s, se encuentran también los alumnos agresores, quienes han sabido aprovechar los recursos disponibles para abrir nuevos cauces de violencia, dando lugar a un nuevo tipo de *bullying*: el *Cyberbullying*. Al respecto, Alfonso Cano (2006), jefe de la Unidad de Delitos en Tecnologías de la Información de los Mossos de Escuadra, ha señalado que aunque “los menores son más víctimas que delinquentes”, dentro de la red se han detectado casos en los que niños han utilizado Internet para acosar e insultar a compañeros de clase o a conocidos (*bullying*).

### **¿Qué es el Cyberbullying?**

Se trata de emplear cualquiera de las posibilidades de uso de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación para hostigar con ensañamiento a su víctima. En un análisis reciente realizado por Belsey sobre el fenómeno

del *Cyberbullying* señala que se define como el uso de algunas Tecnologías de la Información y la Comunicación como el correo electrónico, los mensajes del teléfono móvil, la mensajería instantánea, los sitios personales vejatorios y el comportamiento personal en línea difamatorio, de un individuo o un grupo, que deliberadamente, y de forma repetitiva y hostil, pretende dañar otro (Belsey, 2005). Las herramientas disponibles en Internet ayudan a la propagación de ese comportamiento en el que las víctimas reciben malos tratos de sus iguales, sea a través de ridiculizaciones, amenazas, chantajes, discriminaciones, todo ello de manera anónima, para que este desconozca quien es el agresor.

Consideramos que existen dos modalidades de *Cyberbullying*: aquel que actúa como reforzador de un *bullying* ya emprendido, y aquella forma de acoso entre iguales a través de las TIC's sin antecedentes. En la primera modalidad, consideramos al *cyberbullying* como una forma de acoso más sofisticada desarrollada, generalmente, cuando las formas de acoso tradicionales dejan de resultar atractivas o satisfactorias. En este caso el agresor es fácilmente identificable, ya que coincide con el hostigador presencial. Los efectos de este *Cyberbullying* son sumativos a los que ya padece la víctima, pero también amplifican e incrementan los daños, dada la apertura mundial y generalización del acoso a través de las páginas web.

En lo que respecta a la segunda modalidad, son formas de acoso entre iguales que no presentan antecedentes, de modo que sin motivo aparente el niño empieza a recibir formas de hostigamiento a través de las TIC's. En ocasiones, después de un tiempo de recibir este tipo de acoso, el *cyberagresor* decide completar su obra con una experiencia presencial, dando la cara.

Este tipo de acoso en red presenta unas características de similitud con otras formas de acoso, como el hecho de ser una conducta violenta o de acoso altamente premeditada e intencionada; que se encuentra fundamentada en una relación asimétrica de control y poder sobre el otro...pero también con unas características particulares que lo diferencian de otras formas de acoso presencial y directo:

- Exige el dominio y uso de las TIC's.
- Se trata de una forma de acoso indirecto.
- Es un acto de violencia camuflada, en la que el agresor es un total desconocido, a no ser que haya sido hostigador presencial de la víctima antes o que decida serlo después del *Cyberbullying*.
- El desconocimiento del agresor magnifica el sentimiento de impotencia.
- Recoge diversos tipos o formas de manifestar el acoso a través de las TIC's.

- Desamparo legal de estas formas de acoso, ya que aunque se puede cerrar la web, inmediatamente puede abrirse otra.
- El acoso invade ámbitos de privacidad y aparente seguridad como es el hogar familiar, desarrollando el sentimiento de desprotección total.
- El acoso se hace público, se abre a más personas rápidamente.

A pesar de que los estudios al respecto son escasos, y que se desconocen empíricamente los efectos derivados de esta forma de acoso *tecnologizado*, las primeras tentativas al respecto, trasladan los efectos del *bullying* presencial al virtual. Sin embargo, de las entrevistas de familiares y víctimas del *Cyberbullying* se deriva que los daños causados son mayores al *bullying*, pues Internet garantiza el anonimato del agresor, convirtiéndolo en un fantasma que esta destrozando, cruelmente, la vida de otros adolescentes y dificultando, enormemente, los mecanismos de respuesta o protección hacia este tipo de humillaciones. *Nancy Knight (2005)*, la madre de un adolescente víctima de *Cyberbullying* se refirió a este fenómeno como una forma cobarde de acoso escolar, es como ser apuñalado por la espalda y no tener ninguna manera de descubrir quiénes son o cómo defenderse de lo que dicen. El *Cyberbullying* al tratarse de una forma de acoso indirecto y no presencial, el agresor no tiene contacto con la víctima, no ve su cara, sus ojos, su dolor, su pena, con lo cual difícilmente podrá llegar a empatizar o despertar su compasión por el otro. El *cyberagresor* obtiene satisfacción en la elaboración del acto violento y en la imaginación del daño ocasionado en el otro, ya que no puede vivirlo in situ.

### **Los auténticos protagonistas del *Cyberbullying*: adolescentes familiarizados en las TIC's**

Acercarse al problema de la violencia escolar, más concretamente del *Cyberbullying*, implica tratar de conocer, entre otras cosas, los rasgos que caracterizan a los alumnos agresores. ¿Cómo pueden los profesores detectar a los ciberagresores? ¿Qué los diferencia del resto de sus compañeros? ¿Qué rasgos tienen mayor peso o determinan más directamente a estos alumnos? Asumiendo el concepto de *Cyberbullying* como un maltrato que se produce entre los escolares utilizando como instrumento las Tecnologías de la Información y la Comunicación, delimitamos la población víctima de este tipo de acoso en los niños y jóvenes en edades comprendidas entre los 10 y 20 años, aunque este espectro de edad puede variar en función de lo precoces que sean los niños en adquirir teléfonos móviles o de acceder a servicios de comunicación como el correo electrónico y la mensajería instantánea, así como en función de la prolongación de la etapa infantil y adolescente que algunos jóvenes experimentan actualmente.

En trabajos anteriores hemos profundizado en el perfil que los jóvenes usuarios de Internet poseen (Solano y López, 2005, Hernández; Solano, 2005a), por ello consideramos oportuno centrarnos en este trabajo en aquellas características que consideramos más relevantes para explicar el fenómeno del *Cyberbullying*. Una de las características comunes que percibimos en estos jóvenes es que, no sólo viven en una sociedad red, sino que hacen de su comportamiento la máxima expresión de la misma. Se trata de usuarios que pertenecen a comunidades virtuales, crean sus propios espacios personales en la red (weblogs, wikis, páginas web personales...), utilizan servicios comunicativos sincrónicos como la videoconferencia, la voz por IP, la mensajería instantánea, el chat..., garantizando con ello la comunicación y la colaboración con distintos usuarios, distantes y coincidentes en el espacio geográfico inmediato. Veen (2002 y 2003) considera que éstos sujetos pertenecen a la *e-Generación* o generación del *Homo sapiens*, es decir, sujetos que actualmente tienen entre 3 y 18 años y que utilizan de forma natural y espontánea para comunicarse tecnologías como la televisión y el mando a distancia, el ordenador personal, el ratón, y el teléfono móvil. Además, son jóvenes que poseen capacidades de exploración integrada de la información, habilidades para realizar múltiples tareas de manera simultánea, habilidades para procesar información discontinua, o simultánea en palabras de Simone (2000), y por tanto, una forma no secuencial de aproximarse al conocimiento.

Sin embargo, junto a esta característica es frecuente encontrar conductas violentas, de amenaza y acoso, de aislamiento social y dependencia de la tecnología, de fomento de conductas delictivas, de incitación a comportamientos de desviación social y psicológico iluces y sombras de una sociedad que participa, reclama y apoya el desarrollo tecnológico!

El acceso de los hogares españoles a TIC va en aumento. El Instituto Nacional de Estadística (INE, 2006) pone de manifiesto que, de los 15.534.910 viviendas existentes en España, un 99,39% dispone de televisor, un 47,83% de ordenador de sobremesa, un 13,49% de ordenador portátil, un 80,92% de teléfono móvil y casi un 63% de DVD. Asimismo, casi el 34% de las viviendas españolas disponen de conexión a Internet, siendo quizás uno de los datos más significativos de la última *encuesta de Tecnologías de la Información en los hogares* (INE, 2006) las medidas de seguridad existentes para proteger a los menores de los contenidos nocivos, ya que un 42% de los hogares españoles disponían, ya en el segundo semestre del 2005, de programas de filtrado de contenidos. La misma entidad señala que 15.506.014 de personas han accedido a Internet en (42,2%), de los cuáles más de 4 millones son usuarios con edades comprendidas entre 15 y 24 años. También resulta relevante que 65,87% de

los niños de 10 a 14 años (1.360.748) han accedido a Internet y un 54,33% de ellos disponen de teléfono móvil.

Estos datos recientes ponen de manifiesto que las nuevas generaciones están mucho más familiarizadas con las tecnologías que los niños de hace 10 o 15 años. No están tecnológicamente obsesionados porque la tecnología forma parte de su mundo natural, de tal modo que lo conciben como necesario y cotidiano. No entraremos en el debate de qué perfil de jóvenes es mejor o peor porque no cabe duda que ambos son radicalmente diferentes; lo que sí consideramos oportuno es precisar que los niños y jóvenes de hoy disponen de competencias exigidas por las sociedades occidentales actuales, sobre todo por lo que respecta al dominio de la Tecnologías de la Información y la Comunicación, y por ello, previsiblemente podrán responder exitosamente a las demandas realizadas desde la misma. Así lo ponen de manifiesto Grinter y Palen (2002) al señalar que los adolescentes son la mano de obra del futuro, y los hábitos de la comunicación que desarrollan ahora pueden indicar lo que podemos esperar de ellos como adultos.

En cualquier caso, coincidimos con Castells (1999) al considerar que los comportamientos en Internet no son más que un reflejo de los comportamientos en sociedad, ya que en palabras de este autor, Internet permite el desarrollo de nuevas formas de relación social que no tienen su origen en Internet, sino que son fruto de una serie de cambios históricos pero que no podrían desarrollarse sin la *red de redes*.

### **¿Cómo se produce el Cyberbullying?**

Existen distintas vías o mecanismos de acosar en red a otro compañero. Este sentido, Bill Belsey presidente de [www.bullying.org](http://www.bullying.org) y [www.cyberbullying.ca](http://www.cyberbullying.ca), contempla los siguientes tipos de *cyberacoso*: a través del correo electrónico; del teléfono móvil con los mensajes de texto o mensajes multimedia; a través de la mensajería instantánea; weblogs difamatorias; web personales. Según Fante (2005) los jóvenes usan weblogs, redes sociales y sistemas de mensajería instantánea para intimidar a sus compañeros, siendo la difusión de fotografías retocadas para ridiculizar a las víctimas uno de los métodos más empleados. Estas son distribuidas masivamente y a veces indicando la identidad de aquel que es sometido a la humillación para acrecentar el impacto. En el caso de las comunidades virtuales, muchas de ellas precisan de invitación para poder entrar a formar parte de un grupo, el acoso escolar se basa en aislar a aquellos que son las víctimas de las humillaciones

e intimidaciones. Allí se establecen conversaciones que luego son continuadas en el centro escolar y quienes no pertenecen al grupo quedan descolgados de sus compañeros.

A continuación, profundizaremos en algunos de estas formas de cyberbullying.

### *Vejasiones por correo electrónico*

Hoy en día, la mayoría de los alumnos disponen de una cuenta de correo electrónico, incluso antes de tener ordenador en casa, ya sea porque se abrieron una cuenta gratuita en algún servidor en el colegio, en casa de algún amigo, en un cibercafé, o en la biblioteca. Este dato se multiplica cuando nos referimos a la adolescencia, concretamente entre los 12 y los 15 años, edad en la que se registran el mayor número de sucesos de *bullying*. Aunque el Instituto Nacional de Estadística (INE, 2006) no menciona el número de niños entre 10 y 15 años que poseen correo electrónico, sí que se indica que de 4.142.516 usuarios de Internet con edades comprendidas entre 15 y 14 años, 3.306.835 utilizan el correo electrónico habitualmente.

El correo electrónico es una de las herramientas de comunicación cuyo uso más se ha extendido, ya que obedece a los mismos esquemas de elaboración que los mensajes de correo postal pero superando el proceso de transmisión al utilizar redes de comunicación, en lugar de redes de transporte, para superar la distancia física y temporal existente entre los interlocutores. Asimismo, su gran ventaja radica en la posibilidad de enviar archivos de texto, imágenes, vídeo y audio, así como de almacenar grandes cantidades de información. En este sentido, debido a la proliferación de servidores que permiten crear cuentas de correo electrónico gratuitamente y con una capacidad limitada, así como de aportar información no necesariamente veraz, el número de direcciones de correo por usuario ha aumentado considerablemente, y con ello la creación de identidades falsas y suplantación de identidades.

Esta forma de *cyberbullying*, consiste en enviar repetidamente mensajes de correos electrónicos ofensivos y hostigadores a la persona que han convertido en víctima de sus vejasiones. A modo de ejemplo, hemos recuperado de la red un caso de la *cyberbullying* a una muchacha de 14 años:

*«hola zorra... hoy vacilaste a una amiga mía y mira, con ella no te metes!!! Ten cuidadín entiendes!!! mira mocosa me imagino que habrás escuchado hablar de*

*mi... yo voy con navajas y peña entendido?? así que espero que nadie me hable de ti... porque como diga algo sobre ti te juro que te violo y te mato».*

Generalmente, se puede averiguar la cuenta de e-mail desde donde se enviaron los mensajes, siendo más fácilmente localizadas las cuentas locales o regionales, que las grandes cuentas de e-mail como hotmail o yahoo, pero, en cualquier caso, difícilmente se puede conocer quién utilizó realmente esa cuenta, desenmascarando al verdadero *cyberagresor*. No obstante, la mayoría de los programas de e-mail ofrecen la posibilidad de activar filtros que bloquean o suprimen automáticamente mensajes de remitentes indeseables, aunque el grado de éxito es limitado.

### *El teléfono móvil para acosar*

El acceso a la telefonía móvil en España ha experimentado un enorme crecimiento en los últimos años y su uso se hace progresivamente a edades más tempranas. La última encuesta de *Tecnologías de la información en los hogares* realizada por el Instituto Nacional de Estadística sobre datos referidos al segundo semestre de 2005 (INE, 2006) señala que el 80,92% de las viviendas españolas disponen de teléfono móvil, y que éste es usado por más de la mitad de los niños con edades comprendidas entre 10 y 14 años (54,33%), y previsiblemente el porcentaje de niños con móvil irá en aumento ya que en tan sólo dos años, el número de niños menores de 15 años con móvil ha aumentado en un 21%. Algo está ocurriendo en esta sociedad, en la que menores de entre 8 y 9 años ya han cambiado cuatro veces de teléfono móvil, afirmó el Defensor del Menor, Pedro Núñez Morgádez ante los medios de comunicación en el Foro de la Nueva Sociedad.

Sin embargo, al igual que sucede con otras tecnologías, la nueva telecomunicación móvil afecta a la vida de las personas promoviendo una serie de consecuencias sociales. El estudio de Katz (2006) desvela que ésta tecnología proporciona muchas ventajas al usuario, pero también identifica algunos usos y/o efectos negativos: uso o abuso del teléfono móvil; utilizar el móvil para copiar en exámenes; interrupciones de clases por parte de alumnos y del propio profesor que contesta a las llamadas. Para otros (Edwards; Grinter, 2001), la utilización de móviles en menores constituye un ejemplo del buen hacer de los padres, pues permiten fomentar dos valores: autonomía o autocontrol en el manejo del dinero e independencia. Evidentemente, la consecución de estos valores no está exenta de un proceso conflictivo, en el que los niños, al menos al principio, no hacen un uso responsable del móvil, gastan pronto su saldo, y surgen nuevas tensiones familiares.

Un nuevo uso irresponsable del móvil lo constituye el hecho de que este se haya convertido en un medio altamente utilizado por los alumnos para materializar el acoso escolar. Esta modalidad de *cyberbullying* adopta diversas formas según las posibilidades que permita el móvil. La forma más tradicional son las llamadas y puede tener cabida no sólo desde la telefonía móvil sino desde cualquier fijo. El acoso se puede llevar a cabo a través de múltiples llamadas silenciosas; llamadas a horarios inadecuados; lanzado amenazas, insultando, gritando, enviando mensajes aterradoros, realizando llamadas con alto contenido sexual; llamando y colgando sucesivamente interrumpiendo de este modo de forma constante a la persona, todo con el propósito de querer asustar a alguien. Otras formas de acoso a través de la telefonía móvil son los mensajes de texto, mensajes hipertexto con imágenes, grabaciones de video o mensajes de voz, que pueden dar lugar a diversas, creativas, nuevas e insospechadas formas de agredir.

El móvil se ha convertido en un medio propicio para acosar, y la población joven o infantil que lo utiliza son los usuarios idóneos para ser acosados; averiguar un número de teléfono móvil es sencillo, así como ocultar el número del emisor de la llamada, con lo cual el anonimato del que hablábamos anteriormente queda plenamente garantizado. En ocasiones utilizan los móviles o números de otras personas, para evitar ser descubiertos, lo que demuestra no sólo la intencionalidad de los actos, sino también la improcedencia o inadecuación ética de los mismos. Asimismo, se trata de un medio que permite no sólo enviar mensajes orales, sino también textuales y multimedia por tanto la intimidación y la amenaza está garantizada por cualquiera de las vías por las que las hagamos llegar.

### *Mensajería instantánea*

El uso que los adolescentes hacen de la mensajería instantánea ha sido vinculado con el uso del teléfono, del e-mail, de las conversaciones cara a cara, centrándose excesivamente en estas cuestiones y descuidando otras problemáticas de mayor envergadura y relevancia (Grinter; Palen, 2002). La realidad desvela que esta tecnología ha tenido una gran acogida entre los jóvenes, quienes a pesar de utilizar otras formas de comunicación asincrónica, abogan por una interacción inmediata con el otro, en el que sus preguntas obtienen respuesta al instante.

La mensajería instantánea es un tipo de servicio de Internet que garantiza la comunicación en una situación de divergencia espacial y convergencia temporal. Se trata por tanto de una herramienta sincrónica de comunicación que, además

de permitir el envío de información textual, posibilita el envío de audio y vídeo en tiempo real (videoconferencia y audioconferencia o voz por IP), así como el envío de archivos de cualquier naturaleza (texto, imágenes, audio, vídeo...).

Hay varios sistemas de mensajería instantánea tales como ICQ, mensajero de AOL, mensajería de messenger, mensajería de Yahoo, google talk, etc. Las funciones o posibilidades de la mensajería instantánea son cada vez mayores, y la posibilidad de enviar no sólo texto, sino mensajes de voz, video, iconos, agrupar a las personas de la lista por categorías (familiares, amigos, compañeros de trabajo, amigos del colegio), personalizar fondos, poner tu foto; ampliando a su vez las posibilidades de acoso. No obstante, el estudio de Grinter; Palen (2002) concluye que el modo en que la gente joven utiliza la mensajería instantánea correlaciona significativamente con el nivel de autonomía de los estudiantes.

La mensajería instantánea no constituye, exclusivamente, una herramienta de ocio y comunicación informal, sino que además, es utilizada en algunos contextos laborales como herramienta de coordinación entre equipos. Generalmente, son sistemas que favorecen la comunicación entre los miembros de una lista que de forma personalizada se han ido agregando uno a uno. Sin embargo, también hay veces que se agregan personas desconocidas que aparentemente muestran un trato cordial para ganarse la confianza, como es el caso de los pederastas, pero esconden intenciones inadecuadas, teniendo que darle de baja de la cuenta, pero no eliminando la posibilidad de que envíe mensajes vejatorios.

Otra forma de acoso escolar en la mensajería instantánea, consiste en la usurpación de identidad, de manera que alguien adopta tu identidad con un nick similar al tuyo y empieza a desprestigiar tu imagen, acosando a otros, diciendo mentiras, siendo grosero. Esto mismo puede suceder en los chat. En ocasiones, los ciberabusadores engañan a sus víctimas haciéndose pasar por amigos, por una persona del sexo contrario, y conciertan una cita para llevar a cabo una agresión.

La solución más radical es la eliminación de la cuenta y la apertura de una nueva. También ha habido personas que han denunciado al servidor este tipo de conductas para que localicen al agresor virtual. Por otra parte, el cambio de cuenta no nos libera de que el agresor pueda apropiarse de nuestra identidad en mensajería instantánea y continúe el acoso aunque sea indirecto. Además, muchos usuarios consideran molesto tener que andar explicando a todos sus contactos, que suponen listas cuantiosas, los motivos que impulsaron el cambio de cuenta y solicitar que vuelvan a darle de alta con la nueva dirección.

### *Grabación de la violencia*

Algunas bandas de *bullies* graban sus intimidaciones, acoso, palizas, a sus víctimas a través de sus móviles, cámaras de video digital y después lo divulgan por Internet. Ya no sólo disfrutan acosando, sino que además quieren inmortalizar el acto, y lo que resulta más grave, obtener reconocimiento y *respeto* con ello. No existe el mínimo pudor por las acciones cometidas, sino que más bien se enorgullecen de su conducta violenta con otros, convirtiendo la agresión en objeto de burla y diversión. Los videos pueden colgarse en una web para ser visionados por todo el que entre, pueden ser enviados por medio de teléfonos móviles o bien, pueden descargarse a través de programas como emule, bitorrent. Además el contenido de los mismos puede ser muy variado, desde insultos, amenazas, palizas, acoso sexual, grabación en los vestuarios cuando se cambian de ropa, bromas pesadas...

Las cámaras digitales también pueden ser empleadas por los cyberdelincuentes para grabar persecuciones o seguimientos que realizan de su víctima y después enviarlos a través del correo electrónico, cuenta de mensajería instantánea, o dejarlos en su mesa de clase, con la intención de generar miedo en la víctima.

### *Desprestigio en la Web*

Requiere un dominio de las TIC's mayor que las formas anteriores, pues a pesar de que los editores facilitan el diseño de web personales, es necesario saber colgarla en Internet y suplantar una IP de otro ordenador, para garantizar el anonimato y la posterior localización del agresor, quedando el mismo impune de su conducta. En ocasiones, sobre todo al principio, la mayoría de los alumnos que componen la clase conoce la web en la que están burlándose de un compañero, e incluso, la víctima la desconoce, aunque la finalidad es que más tarde o más temprano ésta ha de enterarse. En la web también se pueden incluir sistemas de votación para elegir al más feo, al más tonto, al más débil, contribuyendo una forma más de estigmatizar y humillar a los compañeros.

A pesar de existir páginas web en las que denunciar estos sitios, no existen garantías de que no surja una nueva página en breve y hasta que vuelve a ser localizada, va generando graves efectos psicológicos y sociales antes de que la persona se haya repuesto de los anteriores.

## CONCLUSIÓN

Las TIC's en el hogar suponen una nueva oportunidad de aumentar las posibilidades comunicativas, informativas y funcionales en la vida de la gente, pero a la vez, exigen numerosos desafíos técnicos, sociales, éticos, educativos, pero sobre todo familiares que deben ser objeto de análisis y estudio. El reto para los diseñadores e investigadores de las TIC's supone conocer los efectos que éstas promueven en las personas, ya que como afirma Edwards y Grinter (2001), incluso tecnologías tan simples como la lavadora pueden tener amplios cambios en la dinámica del hogar y de la sociedad.

Retomando algo que ya expusimos en otra ocasión, no se trata de hacer demagogia de lo tecnológico, pero éste debería ir acompañado del desarrollo ético que favorezca un uso adecuado y saludable de las mismas. Tampoco se trata de *demonizar* la tecnología, lo cual sería absurdo porque estaríamos dando de lado a artilugios que forman parte de nuestra vida en sociedad. Más bien, reivindicamos una actuación pedagógica que propicie la interacción con las TIC's desde un plano realmente educativo, constructivo, relacional y ético.

Cualquier medida que desde la familia o escuela, como principales ámbitos de intervención educativa, se pongan en funcionamiento, deben eludir a un uso responsable de la red en los jóvenes. Para evitar que se conviertan en ciberacosadores debemos concienciarles de que detrás de una pantalla siempre hay una persona, que merece ser tratada con respeto y que nuestra libertad de expresión no puede ser la excusa para dañar o agredir al otro. No obstante, una de las medidas educativas más generalizadas para garantizar una mayor seguridad de los menores en la red, es el debate sobre la ubicación del ordenador en el hogar, unido al establecimiento de unas normas familiares respecto al uso de las TIC's (Hernández y Solano, 2005).

Por todos es sabido que no existen recetas mágicas, pero si un joven se siente amenazado, presencial o virtualmente, Díaz Aguado (2004) señala que debe acudir en busca de apoyo a familiares o a un profesor de confianza, ignorar al grupo de agresores en la medida que pueda y no responder a las agresiones con más violencia. Tal y como nos desvelaba el informe sobre violencia escolar del Defensor del Pueblo (2000) el 33% de los alumnos recurren a sus padres para denunciar este tipo de acoso, tratándose de un problema que se encuentra bajo supervisión de los adultos, ya sea el padre o el profesorado. Por el contrario, el *cyberbullying*, es un tipo de *bullying* todavía desconocido para la mayoría de los padres, lo que unido al temor de que el adolescente se vea castigado con una desconexión de la red, tienden a un enmascaramiento mayor de los mismos.

## NOTAS

1. Estos datos han sido difundidos en la *Asociación contra la Pornografía Infantil* (A.C.P.I) tras la información facilitada por el representante español de la INTERPOL en la XVII Reunión del grupo de policía internacional que tuvo lugar el 24 de abril en Palma de Mallorca.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Belsey, B. (2005). *Cyberbullying: An emerging Threta to the always on generation* [en línea]. Disponible en: <http://www.cyberbullying.ca> [consulta 2006, 20 de febrero]
- Castells, M. (1999). *Internet y la Sociedad red*. Lección inaugural del programa de doctorado sobre la sociedad de la información y el conocimiento (UOC) [en línea]. Disponible en: <http://www.forum-global.de/soc/bibliot/castells/InternetCastells.htm> [consulta 2006, 14 de abril]
- Cerezo Ramírez, F. (2001). Variables de personalidad asociadas a la dinámica Bullying (agresores versus víctimas) en niños y niñas de 10 a 15 años. *Anales de Psicología*, 2001, vol.17, nº1. 37-43.
- Defensor del Pueblo (2000). *Informe del Defensor del Pueblo sobre violencia escolar* [en línea]. Disponible en: <http://www.defensordelpueblo.es/documentacion/informesespeciales> [consulta 2003, 8 de mayo]
- Díaz Aguado, M. J. (2004). *Convivencia escolar y prevención de la violencia* [en línea]. Disponible en: [http://www.cnice.mecd.es/recursos2/convivencia\\_escolar/](http://www.cnice.mecd.es/recursos2/convivencia_escolar/) [consulta 2004, 20 de noviembre]
- Edwards, W.; Grinter, R. (2001). At Home with Ubiquitous Computing: Seven Challenges. *Proceedings of the Conference on Ubiquitous Computing*, 2001. 256-272.
- Etxeberría, F.; Esteve, J. M.; Jordán, J. A. (2001). La escuela y la crisis social, en: Ortega, P. (coord) *Conflicto, violencia y Educación. Actas del XX Seminario Interuniversitario de Teoría de la Educación*. Murcia: Cajamurcia.
- Escámez, J. et al. (2001). Educación y conflictos en la escuela. Propuesta educativas, en: Ortega, P. (coord) *Conflicto, violencia y Educación. Actas del XX Seminario Interuniversitario de Teoría de la Educación*. Murcia: Cajamurcia.
- Fante, C. (2005). *Fenómeno Bullying. Como prevenir a violéncia nas escolas e educar para a paz*. Brasil: Verus.
- Grinter, R. E.; L. Palen (2002). *Instant Messaging in Teenage Life. CSCW*. New Orleans, Louisiana, USA.
- Hernández Prados, M. A. (2004). *Los conflictivos escolares desde la perspectiva familiar*. Tesis Doctoral, Universidad de Murcia.
- Hernández Prados, M. A. (2005). Una aproximación a las causas de la conflictividad escolar. *Actas del V Congreso Internacional Virtual de Educación 2005*. Palma de Mallorca: Universidad de las Islas Baleares.
- Hernández Prados, M. A.; Díaz Manrubia, A. (2006). Las normas de convivencia en el aula. *Actas del II Congreso Virtual de Educación en Valores: El Acoso Escolar, un reto para la convivencia en el centro*.

- Hernández Prados, M. A.; Solano Fernández, M. I. (2005). La seguridad de los menores en Internet. *Actas II Jornadas Nacionales TIC y Educación*. TICEMUR.
- Iguaz de Miguel, et al (2002). *La gestión democrática de los centros educativos. Guía para la participación en los Consejos Escolares*. Sevilla: Junta de Andalucía. Consejería de Educación y Ciencia
- INE (2006). *Encuesta de Tecnologías de la información en los hogares 2º semestre 2005* [en línea]. Disponible en: <http://www.ine.es/inebase/cgi/um?M=%2Ft25%2Fp450%2Fa2005s2&O=pcaxis&N=&L=0> [consulta 2006, 13 de abril]
- Katz, J. E. (2006). *Magic in the air: Mobile communication and the transformation of social life*. New Brunswick, NJ: Transaction Publishers.
- Knight, N. (2005). *Cyberbullying* [en línea]. Disponible en: [http://www.cbc.ca/news/background/bullying/cyber\\_bullying.html](http://www.cbc.ca/news/background/bullying/cyber_bullying.html) [consulta 2006, 10 de abril]
- Olweus, D. (1998). *Conductas de acoso y amenaza entre escolares*. Madrid: Morata.
- Ortega Ruiz, R. (2000). *Educación para la convivencia para prevenir la violencia*. Madrid: Aprendizaje.
- Simone, R. (2000). *La Tercera Fase: formas de saber que estamos perdiendo*. Madrid: Taurus.
- Solano, I. M.; López, P. (2005). La universidad presencial del siglo XXI: el alumno que está por venir. *Actas de las II Jornadas Nacionales Tic y Educación. Centros de Profesores y Recursos de la Región de Murcia*: Lorca (Murcia). 373-383.
- Solarte Lindo, G. (2002). *En medio del silencio*. I Congreso Online del Observatorio para la CiberSociedad [en línea]. Disponible en: <http://www.cibersociedad.net/congreso/comms/g25solarte.htm> [consulta 2006, 18 de abril]
- Veen, W. (2002). *Celebrating Homo Zappiens: adapting to new ways of learning using ICT* [en línea]. Disponible en: [http://www.britishcouncil.org/education/conference/2002/seminars/seminar\\_a.doc](http://www.britishcouncil.org/education/conference/2002/seminars/seminar_a.doc) [consulta 2003, 29 de marzo]
- Veen, W. (2003). *New teaching methods for new generations* [en línea]. Disponible en: [http://fc.noveum.his.se/conferences/ps/nr\\_zappiens.html](http://fc.noveum.his.se/conferences/ps/nr_zappiens.html) [consulta 2003, 29 de marzo]

---

## PERFIL ACADÉMICO Y PROFESIONAL DE LAS AUTORAS

M<sup>a</sup> Ángeles Hernández Prados, Doctora en Pedagogía por la Universidad de Murcia, profesora ayudante de la Universidad de Murcia, adscrita al Departamento de Teoría e Historia de la Educación y miembro del grupo de investigación en valores. Entre las líneas de investigación desarrolladas cabe mencionar: conflictos escolares, educación en valores, educación familiar, familia y nuevas tecnologías, así como la relación entre familia y escuela.

E-mail: [mangeles@um.es](mailto:mangeles@um.es)

Isabel M<sup>a</sup> Solano Fernández, Doctora en Pedagogía por la Universidad de Murcia, profesora de Tecnología Educativa del Departamento de Didáctica y Organización Escolar de la mencionada Universidad, y miembro del Grupo de Investigación en Tecnología Educativa. Algunas de sus publicaciones más recientes analizan el uso de la videoconferencia en la enseñanza superior, el uso y las orientaciones pedagógicas de Internet en el contexto familiar y la evaluación y el diseño pedagógico de multimedia didáctico.

E-mail: [imsolano@um.es](mailto:imsolano@um.es)

DIRECCIÓN DE LAS AUTORAS

Facultad de Educación  
Universidad de Murcia  
campus de Espinardo,  
Apartado 4021,  
C.P.: 30100 (Murcia)

**Fecha de recepción del artículo:** 23/10/06

**Fecha de aceptación del artículo:** 25/01/07