

Nuevas tecnologías de comunicación y violencia escolar

Alexandra Ranzolin de Marius

Octubre de 2013

Nuevas tecnologías de comunicación y violencia escolar*

Alexandra Ranzolin de Marius**

Caracas, Octubre de 2013

Los análisis y conclusiones contenidos en el presente documento, son de la exclusiva responsabilidad de la autora y en nada comprometen al Instituto Latinoamericano de Investigaciones Sociales (ILDIS), como organización que coordinó su elaboración y promovió su debate público.

* Documento base de la ponencia del mismo nombre, presentada en el Seminario "Prevención y Manejo de la Violencia en las Aulas", realizado en la Universidad Monteávila, el día 01 de noviembre de 2013.

** Licenciada en comunicación social con Magister en Educación y Comunicación (Universidad Autónoma de Barcelona) y en Educación mención Procesos de Aprendizaje (Universidad Católica Andrés Bello). Es Profesora del Instituto de Investigación de la Comunicación (ININCO) y de la Escuela de Comunicación Social y Educación de la Universidad Monteávila.

Instituto Latinoamericano de
Investigaciones Sociales (ILDIS)
Oficina en Venezuela de la
Fundación Friedrich Ebert

Av. San Juan Bosco, cruce
con 2da Transversal de
Altamira, Edif. San Juan, Piso 4,
Oficina 4-B.
Caracas, Venezuela.
Teléf.: (0212)2632044 / 2634080
www.ildis.org.ve
www.desafiandolascrisis.org

Director del ILDIS y
Representante de la
Fundación Friedrich Ebert en Venezuela:
Benjamin Reichenbach

Coordinador institucional del documento:
Flavio Carucci T.
Director de Proyectos del ILDIS

Asistente:
Eskeila Guerra
Asistente de Dirección
Asistente de Proyectos del ILDIS

Autora: Alexandra Ranzolin de Marius

El uso comercial de las publicaciones de la Fundación Friedrich Ebert (FES), por cualquier medio, no está permitido sin el consentimiento por escrito de la mencionada organización.

ÍNDICE

Introducción	1
Vivimos en la cultura del espectáculo	2
Las nuevas tecnologías de comunicación e información y las formas de violencia asociadas con su utilización	4
Incidencia del ciberacoso (Cyberbullying), los ataques felices (happy slapping) y otras formas de violencia 2.0 en las escuelas venezolanas: ¿Qué tan frecuente y extendido está el problema?	9
Consecuencias psico-emocionales que estas nuevas formas de violencia generan sobre niños, niñas y adolescentes	10
A manera de propuestas: integrando a los/as docentes en la solución/mitigación del problema	12
Referencias	15

Introducción

Internet se ha convertido en la nueva plaza pública, en el nuevo sitio de encuentro en donde todo puede ser compartido y en donde pocas cosas constituyen un secreto. Parece no importar la edad, el sexo, ni las intenciones; todos somos iguales. Sin embargo, a la hora de medir las consecuencias, la realidad cambia y las alarmas se encienden.

Frente a este contexto las escuelas se encuentran en especial estado de vulnerabilidad y las familias no atinan a facilitar un espacio de formación para el buen uso de estas herramientas. Pareciera que las nuevas tecnologías han venido para trastocar la realidad que hasta el momento era estable y tranquila, cuando, como afirma Francés (2013), no nos damos cuenta de que lo que sucede en la red es el reflejo de lo que ocurre en el mundo no virtual; es simplemente la punta del iceberg.

Si bien en el mundo real la escuela y el hogar aún mantienen una presencia física, en el mundo de Internet y las nuevas tecnologías en muchos casos son fachadas vacías, con pocas propuestas y entonces incapaces para que los niños, niñas y adolescentes tengan una identidad clara frente a lo que sucede en esa plaza pública.

La única solución es más educación, más conocimiento y más información para que las posibles víctimas de los ataques a través de la redes, tengan las herramientas que les permitan defenderse y los victimarios y testigos entiendan que sus agresiones son cada vez más ineficaces.

La situación en el fondo es un problema de humanidad, de mirar la realidad y de pensar críticamente sobre lo que ocurre en los espacios que frecuentan los niños, niñas y adolescentes, entendiendo lo que según Lipman (1998) es el pensamiento crítico, "un pensamiento que: 1) facilita el juicio porque 2) se basa en criterios, 3) es autocorrectivo y 4) sensible al contexto" (p. 173-174). Esto significa que a través de la enseñanza del pensamiento crítico el docente puede entender como una mejora en el modo de pensar de sus alumnos, cuando estos comienzan a soportar sus opiniones en razones cada vez más adecuadas, lo cual es signo del surgimiento de una mentalidad orientada a la investigación y mucho más responsable frente a las opiniones y juicios emitidos dentro y fuera del aula. Un niño, un adolescente, que es capaz de pensar de forma crítica, es también capaz de tomar buenas decisiones haciendo buen uso de su libertad.

Ahora bien, esto a su vez es cuestión de adultos, de profesores y familias dispuestos a mirar la realidad y asumir su rol de educadores; es difícil, no es muchas veces una realidad agradable, pero nuestros niños, niñas y adolescentes nos están pidiendo que les acompañemos en esta aventura. La pregunta es ¿estamos dispuestos?, ¿queremos educarles y estar con ellos en esta nueva plaza pública?

Vivimos en la cultura del espectáculo

Vivimos en tiempos modernos, algunos dirán, en tiempos postmodernos, y muchos dirán, que ya pasamos estos tiempos; el hecho es que son tiempos de alta velocidad y de grandes cambios en donde el que no marcha al ritmo que corresponde se queda y sufre las consecuencias.

Afirma Ferrés (2003):

“La imagen del navegante ha sido utilizada a lo largo de los siglos para referirse metafóricamente al viaje de los humanos por el mar proceloso de la existencia. Hoy la metáfora ha pasado a referirse al cada vez más complejo viaje de los internautas por el ciberespacio, convertido no ya en un mar, sino en un océano de informaciones caóticas y dispersas” (p. 19).

Para que los navegantes lleguen a puerto seguro es importante que se tome conciencia de los vientos que soplan, que se conozca la fuerza y dirección, para poder controlarlos y manejarlos.

Para Ferrés (2003) “se habla de cultura del espectáculo para referirse a la cultura popular, que convive para bien y para mal, con la cultura oficial (p. 20)” entendida la cultura oficial como aquella que detenta el poder del conocimiento y el saber como fuente única, y personifica el cúmulo de experiencias y saberes que la humanidad gracias a la razón, a la reflexión analítica y a la existencia de la escritura y los libros, considerando que la cultura popular no ha hecho más que vulgarizar y envilecer a las personas por medio de engañosas imágenes. En este sentido señala Ferrés (2003) “la mayor parte de los ciudadanos –particularmente los jóvenes- están más expuestos a la cultura del espectáculo que a la cultura oficial. Y -lo que es más importante- les seduce mucho más (p.20)”.

Y continúa Ferrés (2003), es así como se puede visualizar que nuestros jóvenes, “gracias a la televisión, el video y las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, tienen acceso en su propia casa a cualquier tipo de espectáculo, a cualquier hora del día y de la noche” (p. 20). En ese sentido es una plaza pública sin fronteras y sin horarios.

Es interesante tratar de entender como en nuestra cultura no es necesario recurrir a la ficción para generar espectáculos. La misma realidad se convierte en un espectáculo a cada momento; Ferrés (2003) apunta varios de ellos, por ejemplo “la transmisión televisiva del primer paso del hombre en la Luna o la retransmisión del asesinato del presidente John F. Kennedy constituyeron hitos definitivos en la cultura del espectáculo” (p. 21).

El mismo autor en su libro *Televisión y Educación* (1994) señala algunas “claves para comprender el medio”. Estas claves han sido diseñadas para comprender la televisión, pero sin lugar a dudas impactan y retratan las nuevas tecnologías de la información y comunicación, para poder aprovecharlas y configurarlas en un espacio de verdadero desarrollo y no de deformación de la persona.

Lo primero que señala Ferrés (1994) es que así como cualquier invención técnica puede ser considerada como una extensión o prolongación de alguna facultad humana -la pala mecánica sería una prolongación de la mano y el automóvil del pie-, los medios audiovisuales no modificarían solo una facultad, sino todo el complejo físico y psíquico de la persona: modifican su manera de pensar, de percibir el mundo y de actuar. Para que los medios provoquen estas transformaciones es preciso que sean asumidos personal y socialmente.

En segundo lugar estos medios transforman los hábitos perceptivos de los espectadores al crear la necesidad de una hiperestimulación sensorial. El movimiento es, pues, uno de los grandes alicientes de la televisión como recurso para la captación de la atención y como elemento gratificador para mantenerla. Si no hay cambio el mundo se vuelve aburrido.

El mismo autor apunta al zapping como prueba de la necesidad psicológica de un ritmo agitado en los programas televisivos, como consecuencia de la modificación de los hábitos perceptivos de las nuevas generaciones. Podría decirse que se practica zapping cuando se escucha radio -cambiando con frecuencia la emisora-, cuando se lee el periódico -se hace de manera cada vez más fragmentaria y con unos periódicos cada vez más fragmentados-, cuando se conversa -cambiando de tema con frecuencia o manifestando una evidente incapacidad de concentración-, cuando se cambia de un video juego a otro o de un nivel a otro desesperadamente, cuando se interactúa en la red sin sentido solo para recibir respuestas una detrás de la otra.

Por otra parte, la visión fragmentada de la realidad constituye una de las consecuencias de la hiperestimulación sensorial. Lo único que importa en este contexto es la sorpresa y el zapping, en sentido amplio, es el elemento de sorpresa.

Ferrés (1994) continúa explicando que el medio audiovisual es una manifestación de la cultura mosaico. Mientras la cultura tradicional era limitada en conocimientos, pero organizada, coherente, estructurada, la cultura mosaico se caracteriza por el desorden, la dispersión, el caos aleatorio, es lo que se puede observar en la interacción con las nuevas tecnologías, con los videojuegos, entre otros.

Otro aspecto de interés corresponde a que el recurso audiovisual tiende a provocar respuestas de carácter emotivo más que de carácter racional. Lo que significa que las respuestas que solicita van más en la línea 'me gusta-no me gusta' que en la línea 'estoy de acuerdo-no estoy de acuerdo'. Lo intuitivo y lo emocional tenderá a primar sobre lo intelectual y racional.

Entonces, recordemos que el medio audiovisual multiplica y mediatiza las experiencias, y afirmará Ferrés (1994), el problema es que este acceso a las experiencias vicarias o mediatizadas es con frecuencia en detrimento de las experiencias directas. Las representaciones sustituyen el contacto directo con la realidad, y cada vez más los jóvenes corren el riesgo de preferir la experiencia vicaria que la directa.

Por último, la narrativa audiovisual potencia el sentido de inmediatez y de dinamismo en el que vive sumergido el espectador en su vida cotidiana. El hecho de que coincidan fisionómicamente con la realidad, les otorga un plus de atracción, ya que su decodificación exige un esfuerzo muy inferior al de la decodificación de unos signos abstractos y arbitrarios como los que componen el lenguaje verbal. Satisfacción instantánea, no retardada. A esto hay que añadir la hiperestimulación sensorial.

Finaliza Ferrés (1994): "Las frustraciones se producen cuando se advierte que en la vida no se puede cambiar tan fácilmente de canal, ni se puede acelerar el ritmo de los acontecimientos. No se puede vivir con la impaciencia del zapping en los ojos y en el corazón" (p. 36).

Las nuevas tecnologías de comunicación e información y las formas de violencia asociadas con su utilización

Ante esta frustración, ante esta realidad de la que habla Ferrés (1994), ¿cuál es el papel que está jugando la escuela?

Señala Borghesi (2009):

"La escuela hoy no educa porque no logra introducir en una relación crítica y positiva con la realidad (...) la escuela se ha vuelto un lugar de separación de la realidad. La escuela está ligada a la escritura mientras que la sociedad de hoy es una sociedad de imágenes, mucho más fascinantes que la primera. Los jóvenes aman las películas pero no aman escribir. En síntesis, la sociedad es más fascinante que la escuela."

¿Qué está pasando con el uso de las nuevas tecnologías por parte de los niños, niñas y adolescentes? La violencia en las aulas de clase no es nueva, lo que sí es novedoso es que hoy en día se observan formas de acoso y violencia escolar nunca antes vistos, en donde los niños, niñas y adolescentes conocen formas abordar y atacar a sus semejantes con tipos de violencias cuyas consecuencias no pueden medirse.

El profesor Gabriel Francés (2013) se hace una pregunta sobre la que vale la pena reflexionar: ¿es la pornografía lo único no apto para menores en la red? A lo cual él mismo se responde con un rotundo no. Este profesor asegura lo siguiente:

"Internet, debido a su carácter indomable, no tiene límites, sólo coloque unas palabras en el buscador y encontrará, en fracciones de segundo, lo que no queremos que nuestros hijos y alumnos encuentren (...) más del 22% de los encuestados afirma haber consultado páginas con contenido para adultos; de ese 22,3% el 90% pertenecen al género masculino."

Ciberacoso o cyberbullying

Una de las formas de violencia asociadas a la utilización de las nuevas tecnologías es el ciberacoso o cyberbullying. Según Smith (2006, citado por Pérez, 2008):

“Es una forma de agresión producida a través de los medios informáticos y más específicamente a través de los teléfonos móviles y de Internet. La definición que da es la de acto agresivo e intencionado, llevado a cabo de una manera repetida y constante a lo largo del tiempo, mediante el uso de formas de contacto electrónicas por parte de un grupo o un individuo contra una víctima que no puede defenderse fácilmente”.

A través del cyberbullying, según Francés (2013), se involucra a uno o más acosadores, los cuales se organizan para desencadenar una persecución a través de los medios contra su víctima. De acuerdo a Garaigordobil (2011) “tiene que haber menores en ambos extremos del ataque para que se considere ciberacoso: si hay algún adulto, entonces no es ciberacoso”.

Vale la pena destacar que este tipo de acoso comparte características con el bullying, como “ser intencionado y establecer una relación asimétrica de control y poder sobre el otro, siendo repetitivo y continuado” (Pérez, 2008).

El ciberacoso tiene como características particulares que es un acto de violencia camuflado e indirecto, exige dominio y uso de las tecnologías de información y comunicación, se realiza en un contexto de desamparo legal, invade ámbitos de privacidad, es corrosivo, y según Pérez (2008) es de dos tipos: el primero, donde la víctima desconoce al agresor y no hay precedentes de bullying y, el segundo, donde la víctima conoce su agresor y se refuerza a través de las nuevas tecnologías, el bullying o cyberbullying. Participan en el ciberacoso las figuras del acosador, la víctima y también los testigos.

En el blog Analicemos el Ciberacoso (s/f) se señala que en el ciberacoso se producen las siguientes acciones: una falsa acusación, en la que se manipula a la gente en contra de la víctima; publicación de información falsa sobre la víctima en sitios web; recopilación de información sobre la víctima; monitoreo de las actividades de la víctima e intento de rastreo de su dirección IP; envío en forma periódica de correos difamatorios para manipular a la víctima; manipulación de terceros para manipular a la víctima; traslado a Internet de insultos y amenazas haciendo pública la identidad de la víctima en un foro determinado, incluso facilitando teléfonos, de manera que gente extraña se pueda adherir a la agresión; quizá acuse a la víctima de haberle ofendido a él o a su familia de algún modo para animar a otros a la agresión; ataques sobre datos y equipos informáticos; se da de manera repetida; se da bajo desamparo legal por lo que es un acoso encubierto.

El cyberbullying puede darse por llamada telefónica, mensajes de texto, fotografías, video, correos electrónicos, redes sociales, sesiones de mensajería instantánea, sesiones de chateo, blogs o web.

Según Garaigordobil (2011) se pueden dar 8 tipos de acoso diferentes:

- Insultos electrónicos, como intercambio breve y acalorado entre dos o más personas que tiene lugar a través de alguna de las nuevas tecnologías.

- Hostigamiento: mensajes ofensivos reiterados enviados a la persona elegida como blanco por correo electrónico, en foros públicos como salas de chat y foros de debate.
- Envío de cientos o miles de mensajes de texto al teléfono móvil de la persona elegida como blanco. Difiere de los insultos porque el hostigamiento es más a largo plazo, es más unilateral -incluyendo a uno o más ofensores frente a una única víctima-.
- Denigración: información despectiva y falsa respecto a otra persona que es colgada en una página web o difundida vía e-mails, mensajes instantáneos, etc.; por ejemplo, fotos de alguien alteradas digitalmente, sobre todo de forma que refleje actitudes sexuales o que puedan perjudicar a la persona en cuestión -foto alterada para que parezca que una adolescente está embarazada, comentarios maliciosos que se escriben en un 'cuaderno de opiniones' online en el que se insinúa que una adolescente es sexualmente promiscua, etc.-.
- Suplantación: el acosador se hace pasar por la víctima, la mayoría de las veces utilizando la clave de acceso de la víctima para acceder a sus cuentas online y, a continuación, enviando mensajes negativos, agresivos o crueles a otras personas como si hubieran sido enviados por la propia víctima.
- Desvelamiento y sonsacamiento: implica revelar información comprometida de la víctima a otras personas, enviada de forma espontánea pero privada por la víctima o que ha sido sonsacada a la víctima y después difundida a otras personas.
- Exclusión: no dejar participar a la persona de una red social específica. Ciberpersecución, envío de comunicaciones electrónicas reiteradas hostigadoras y amenazantes.
- Paliza feliz (happy slapping): se realiza una agresión física a una persona a la que se graba en vídeo con el móvil y luego se cuelga en la red para que lo vean miles de personas; esta última será tratada más adelante.

Para poder entender lo grave del cyberbullying y los mecanismos para su perpetración basta con observar algunos datos:

“Según una encuesta realizada en noviembre de 2011 por Ipsos para la agencia de noticias Reuters, el 12% de los padres –internautas- de todo el mundo asegura que sus hijos han sido acosados en Internet y casi un 25% conoce a un menor que ha sido víctima del denominado cyberbullying. Para el 3% el ciberacoso a sus hijos es algo *habitual*. El vehículo más frecuente para el ciberacoso son las redes sociales como Facebook, citadas por un 60% de los encuestados. Los dispositivos móviles y los chats figuran casi empatados en siguiente lugar, con un 42% y 40% respectivamente. A continuación se sitúan como medios el e-mail (32%), la mensajería instantánea (32%), otras webs (20%) y otras formas de tecnología (9%)” (Pantallasamigas.net, s.f).

Frente al cyberbullying Pantallasamigas.net (s.f) propone el siguiente decálogo:

1. Pide ayuda. Si eres menor recurre a tu padre o tu madre o, en su defecto, a una persona adulta de confianza.

2. Nunca respondas a las provocaciones.
3. No hagas presunciones. Puede que ni las circunstancias ni las personas que parecen implicadas sean como aparentan.
4. Trata de evitar aquellos lugares en los que eres asediado.
5. Cuanto más se sepa de ti, más vulnerable eres y más variado e intenso es el daño que pueden causarte.
6. Guarda las pruebas del acoso.
7. Comunica a quienes te acosan que lo que están haciendo te molesta.
8. Trata de hacerles saber que lo que están haciendo es perseguible por la Ley.
9. Deja constancia de que estás en disposición de presentar una denuncia.
10. Toma medidas legales.

Se debe tomar en cuenta que el ciberacoso puede ser tan simple como continuar mandando correos electrónicos a alguien que ha manifestado no querer permanecer en contacto con el remitente.

Cyber grooming

Otra de las formas de violencia en la cual participan las nuevas tecnologías es lo que se conoce como cyber grooming, el cual consiste, según Pantallasamigas.net (s.f, citado por Francés 2013) en cualquier acción que tenga por objetivo minar moral y psicológicamente a una persona, con el fin de conseguir su control a nivel emocional. "Si bien esta actividad puede producirse en cualquier instancia, es particularmente grave en los casos en los que una persona realiza estas prácticas contra un niño o niña, con el objetivo de obtener algún tipo de contacto sexual" (Pantallasamigas.net,s.f).

Según Francés (2013):

"A diferencia de otras prácticas en el grooming el sujeto acosador falsifica una identidad de la cual se vale para capturar a sus víctimas. Por lo general se hacen pasar por menores de edad. Es como pescar, se trata sólo de lanzar un anzuelo, con una carnada muy atractiva en un chat y esperar que algún pez la muerda. Las víctimas generalmente son chicos de entre 12 y 14 años. La carnada consiste en mensajes afectuosos, ofrecimiento de regalos y oportunidades de trabajo en el mercado de los medios. Una vez conseguida la víctima la fase siguiente consiste en establecer con ella un lazo de confianza que le permita llegar un nivel más arriba. Del chat pasan a un espacio más privado, como el Skype, en el cual puedan compartir otros recursos de la red. Los acechadores son muy hábiles en este trabajo, conocen bien las debilidades de sus víctimas y se aprovechan de ellas para comprometerlas con alguna acción que las haga sentir incómodas o comprometidas moralmente. La mayoría de las veces piden activar las Webcams o cámaras web para enviar imágenes comprometedoras, abrir páginas de contenido sexual, narrar experiencias eróticas, entre otras. Logrado el objetivo comienza el chantaje y el acoso, y poco a poco se develan las oscuras intenciones. El pez lucha para zafarse del anzuelo pero es cada vez más difícil; ellos piensan que solos pueden resolver el problema, y ya es tarde para pedir ayuda o auxilio a sus padres u otra persona responsable; por otra parte se sienten avergonzados de lo que ha ocurrido y no quieren hablar de ello con nadie. Como último intento de librarse del

acechador, acceden a sus demandas. El 6% de los niños y adolescentes entre de 10 y 17 años son amenazados o acosados en línea; sólo la mitad informa del incidente a sus padres.”

Según Francés (2013), se debe tomar en cuenta que un 74,82% de los estudiantes utiliza Skype o servicios parecidos. Cuando chatea o se comunican por Skype, el 53,6% utilizan la cámara web y un 17,11 por ciento reconoce haber conocido personas a través de estas redes. Una tercera parte de los adolescentes que utilizan Internet como medio de comunicación han sido víctimas de grooming.

Ataques felices o happy slapping

Otra forma de violencia a través del uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC's) son los ataques felices, happy slapping o bofetadas felices, que consisten en que un niño, niña o adolescente agreden a otro, mientras un tercero se dedica a grabarlo para luego subirlo en la red u observarlo repetidas veces.

La idea es sorprender a la víctima, que pueden elegir al azar y a quien comienzan dándole un golpe; después las agresiones continuarán con verdaderas palizas e incluso vejaciones.

Siendo el ciberacoso el más tradicional, donde una persona se encarga del acoso, en el ataque feliz son necesarios por lo menos dos personas, en donde uno realiza la agresión mientras que el otro graba con su móvil y anima a los otros, convirtiéndose incluso en la voz en off del reportaje.

Uno de los aspectos que llaman más la atención de este tipo de ataque es que quienes lo perpetran, justifican este agresivo acoso normalmente porque constituye parte de un juego, de una actividad lúdica. Sin embargo, para la víctima, la principal consecuencia resulta en el deterioro de su imagen.

Bajo esta modalidad, afirman Merchán y Ortega (2011, citado por Delgado, 2012):

“Incluso se han llegado a grabar violaciones, agresiones sexuales de todo tipo o palizas, que en algún desgraciado caso han llegado a terminar con la muerte de la víctima. La característica que parecería dar coherencia interna a la gran variedad de formas de agresión que se incluyen dentro del happy slapping es el intento, por parte de los agresores, de mostrar los ataques como un juego, aunque como ya hemos mencionado en algunos casos se alcancen cotas de gran violencia.”

Sexting

Una última forma de violencia escolar a partir del uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación lo constituye el sexting. Esta práctica, que escapa a los controles establecidos por las compañías proveedoras de Internet y filtros de sitios web, consiste, según Francés (2013), en fotografiarse semidesnudo o completamente desnudo con la cámara del teléfono celular o de algún otro

dispositivo electrónico, para luego enviar las imágenes por mensajes multimedia a otro móvil, bluetooth o e-mail.

Los números no mienten; según Francés (2013) un 20% de los jóvenes entre 13 y 17 años, en Estados Unidos, han mandado alguna imagen o video suyo desnudo o semidesnudo, a su pareja o amigos más cercanos sin medir las consecuencias. El drama ocurre cuando estas imágenes comienzan a saltar de dispositivo en dispositivo de manera infinita. Algunos países están considerando el sexting como un delito de pornografía infantil.

Frente a estas formas de mal uso de las nuevas tecnologías habría que pensar que si ocurren en el mundo virtual, es porque algo que no está muy bien está ocurriendo en el realidad y que tenemos que mirar de frente para poder solucionar. Son realidades que competen a padres, representantes y maestros y que no dependen sólo de computadoras y sistemas informáticos.

Incidencia del ciberacoso (Cyberbulling), los ataques felices (happy slapping) y otras formas de violencia 2.0 en las escuelas venezolanas: ¿Qué tan frecuente y extendido está el problema?

A este punto y conociendo las distintas formas de violencia escolar que pueden producirse a partir de la mala utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, sería interesante conocer algunas estadísticas sobre el uso de estas tecnologías. El estudio que se presenta a continuación es del Foro Generaciones Interactivas (2011) sobre una institución educativa de la ciudad Caracas; si bien pareciera no representativo, es un lente con el cual puede observarse el uso de estas tecnologías en nuestra realidad cercana.

Sobre el uso de Internet se pueden observar varios aspectos de interés. Por ejemplo, sobre la ubicación del computador en el hogar, el Foro Generaciones Interactivas (2011), encontró en su estudio que los equipos suelen ubicarse en la habitación del menor, lo cual tiene serias implicaciones educativas; así mismo, fue negativa la respuesta en la mayoría de los casos a la pregunta sobre la existencia de algún tipo de control de acceso a los contenidos de Internet.

En cuanto al tiempo de uso, el Foro Generaciones Interactivas (2011) señala que Internet es una realidad que ocupa un espacio considerable de tiempo en los hogares de los menores, compitiendo con actividades sociales, de ocio tradicional –lectura y deporte-, de ocio audiovisual –TV y videojuegos- y académicas.

Así mismo, 79,75% reconoce navegar sin compañía de otras personas; mientras que en los más adultos este porcentaje supone el 90,65%. Un aspecto que resulta de interés es que esta población en un 31,65% afirma tener un espacio propio de Internet, en forma de blogs y otros soportes para difusión de materiales audiovisuales, junto a la elaboración de páginas web.

El 20% de los estudiantes afirma consultar páginas con contenido para adultos; el 90% de los varones y el 80% de los estudiantes no conversa con sus padres sobre lo que hace en Internet. A esto se le suma que el 41 % de los padres no tiene interés en lo que sus hijos hacen en la red: menos del 8% revisa el historial de navegación, y solo el 20% de los jóvenes habla con sus padres de lo que hace en línea.

En cuanto al uso del celular, en el mismo estudio de Foro de Generaciones Interactivas (2011), un 93.71% de los adolescentes entre 10 y 18 años declara tener un teléfono celular, convirtiéndolo, detrás del televisor, en la segunda pantalla más popular. En este sentido “el uso del celular cambia según crecen, adquieren nuevos gustos, nuevas prioridades y más autonomía. Sobre esta pantalla, una de las transiciones más relevantes en su uso es el paso de la comunicación familiar a la comunicación social” (Foro Generaciones Interactivas, 2011).

Vale la pena destacar que el mismo estudio demuestra como “tan sólo el 44,12% duerme con la pequeña pantalla apagada. Además, un 47,06% declara que algunos días recibe mensajes o llamadas cuando ya está en la cama, y un 13,24% asegura que los recibe todos los días. Por último, los momentos familiares no son impedimento para utilizar el celular -83,09%-” (Foro Generaciones Interactivas, 2011). Por otra parte, 16% de los estudiantes han recibido mensajes y llamadas obscenas de personas desconocidas y 13% de los estudiantes reconoce haber utilizado su teléfono celular para perjudicar a alguien.

Consecuencias psico-emocionales que estas nuevas formas de violencia generan sobre niños, niñas y adolescentes

Todas las etapas de la existencia son de vital importancia para el desarrollo integral de la persona; sin embargo, la adolescencia resulta de especial cuidado debido a que constituye un período complejo de crecimiento físico, emocional y cognitivo.

Según Pérez (2008)

“Uno de los factores más influyentes en esta etapa son las emociones, que juegan un papel significativo sobre los procesos psicológicos básicos. Una de las funciones de las emociones es regular nuestras interacciones como seres sociales (...) el adolescente se juzga a sí mismo a la luz de cómo es percibido por otros, y se compara con ellos. Esos juicios pueden ser conscientes o inconscientes, con inevitables connotaciones afectivas, que dan lugar a una conciencia de identidad exaltada o dolorosa, pero nunca afectivamente neutra. El auto concepto es el elemento central de la identidad personal, pero integra en sí mismo elementos corporales, psíquicos, sociales y morales. Los cambios fisiológicos obligan a revisar y rehacer la imagen del propio cuerpo pasando a primer plano. Pero no sólo la imagen del propio físico, sino la representación de sí mismo pasan a constituir un tema fundamental.”

Es así como la persona víctima del ciberacoso o cualquier ataque desde las nuevas tecnologías, le llevará a sufrir una serie de consecuencias significativas, como por ejemplo, una mayor inseguridad frente a su círculo social, ya que se considerará reconocida frente a lo sucedido. Una segunda consecuencia tiene que ver con la expansión de la agresión, es decir, siendo posible que la agresión sea vista por mayor número de personas, la humillación es más profunda; finalmente se crean conciencias carentes de sensibilidad, especialmente en el caso del testigo, porque se guarda silencio y se genera aceptación.

Por otra parte, según el blog *Un Click y el acoso comienza (s/f)*, a corto plazo la crueldad del ciberbullying, colgada las 24 horas del día en la red, merma psicológicamente a la víctima generando estrés, ansiedad, ira, impotencia, pérdida de la autoestima, humillación, terror al salir a la calle, insomnio, estados depresivos y bajo rendimiento escolar, manifestándose en algunas ocasiones enfermedades físicas.

A largo plazo también la víctima pudiera sufrir consecuencias, por ejemplo, a la hora de buscar empleo, si la información del acosador continuara en la red. Las personas que han sufrido este tipo de acoso a largo plazo también tienen secuelas emocionales, cambios de personalidad característicos del estrés postraumático, dificultades a la hora de relacionarse, mucho tiempo después de la situación de acoso se sienten abandonados, solos, exiliados de la sociedad y sin protección, si han sido incapaces de combatir, se sienten perdedores y pierden la autoestima y confianza en sí mismos.

En cuanto al acosador, según el blog antes mencionado, este también sufre graves consecuencias, ya que entra en un círculo vicioso que va destrozando su vida, pudiendo convertir el acoso en una manera habitual de conseguir sus objetivos. En relación a los testigos pueden llegar a insensibilizarse, lo que provocaría una falta de empatía con las personas que sufren una injusticia.

El ciberacoso genera consecuencias en toda la comunidad educativa, en los acosadores, porque les hacen creer que gozan de impunidad, por lo que no se integran, en las víctimas, porque les afectan en su desarrollo integral, en el resto de los estudiantes porque crecen en un ambiente de temor e injusticia, bajo la ley del más fuerte y en el profesorado porque dificulta la labor educativa.

¿Cuáles son las causas por las cuales las víctimas de ciberacoso guardan silencio? Francés (2013) afirma que "muchas veces los alumnos no reportan hechos de acoso u ofensas a través de las redes sociales porque desconfían de la experticia del personal de su centro educativo en este tema, por otra parte no conocen los procedimientos para hacer las denuncias y restan importancia a lo que ocurre sin ver las consecuencias a mediano y largo plazo, en otros casos piensan que el denunciar incrementará el hostigamiento, así mismo, desconocen la normativa o reglamento de convivencia, así como los textos legales como la LOPNNA, la Constitución Nacional entre otros, finalmente, ni ellos ni nosotros leemos los contratos de suscripción de las redes sociales, allí se establecen acuerdos de privacidad, mecanismos de denuncias y reportes de abusos de usuarios."

A manera de propuestas: integrando a los/as docentes en la solución/mitigación del problema

El papel de la escuela, tal y como lo propone Foro Generaciones Interactivas (2011), se encuentra en la enseñanza de conceptos y procedimientos, como el de buenos hábitos y virtudes. “Los profesores no sólo deben enseñar a hacer, tienen también la responsabilidad de mostrar el buen hacer. Un alumno instruido en el uso de la tecnología será capaz de hacer cualquier cosa; sin embargo, sólo el que ha sido educado en sentido pleno encontrará en las pantallas un medio para ser mejor persona y servir mejor a los demás”. Esto es esencial, lo que se enseña desde esta perspectiva se enseña para toda la vida y no sólo para el uso de las nuevas tecnologías; por lo tanto vale la pena no escatimar esfuerzos en la enseñanza de la sensibilidad, el pensamiento crítico y el aprecio de las buenas amistades.

Frente a una realidad como la violencia a través de las nuevas tecnologías, no es posible aproximarse con ingenuidad o sin un plan adecuado. Moreno (2013), señala que ante la violencia escolar las autoridades deben establecer reglas, trabajar juntos, tomar decisiones, prevenir y participar.

¿Qué hacer con las nuevas tecnologías en clase? Francés (2013) afirma que se debe hablar sobre las redes sociales en clase, no se puede tapar el sol con un dedo. Los estudiantes hacen más de lo que uno cree a través de ellas, inclusive comparten información que le asombrarían a cualquiera de nuestra generación; ponga ejemplos de mensajes que puedan empañar la reputación de una persona – juego de roles- relacione este trabajo con el buen uso del idioma y las normas de etiqueta en Internet; y comenta Francés (2013), quizás algunos lo vean como espionaje, pero revise de vez en cuando las redes sociales, busque algunos de sus alumnos, sabrá en qué andan. De todos modos el contenido publicado es libre, usted no está cometiendo ningún delito.

¿Qué hacer ante una denuncia? Toda institución debe tener un protocolo para atender una denuncia de ciberacoso; muchas veces, ante una denuncia, la intervención profesional de la escuela y de su personal, más la buena disposición de los alumnos es más que suficiente. En este sentido, afirma Francés (2013) que la actuación inmediata en la recolección de la data y la confrontación de esta ante los alumnos involucrados es fundamental. La resolución de casos le permite al equipo del colegio ganar la confianza de sus alumnos.

Los siguientes pasos no son la receta mágica frente a la resolución de casos de ciberacoso, pero son una luz para quienes por primera vez se enfrentan a este tipo de situaciones. El protocolo estaría conformado por las siguientes etapas según el profesor Francés (2013):

1. Recibir la denuncia: disponer de mecanismos y vías para recibirlas, como por ejemplo, un buzón de sugerencias o una dirección de correo electrónico. Según la Ley Orgánica de Protección al Niño, Niña y

Adolescente (2007) se ofrece protección a la víctima a través de sus artículos 85 –derecho de petición-, 86 –derecho a defender sus derechos-, 87 –derecho a la justicia- y 88 –derecho a un trato humanitario y digno- entre otros. Así también, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000) en su artículo 48 “garantiza el secreto e inviolabilidad de las comunicaciones privadas en todas sus formas”, y en su artículo 49, a través del cual se señala que “toda persona tiene derecho a ser notificada de los cargos por los cuales se le investiga; de acceder a las pruebas y de disponer del tiempo y de los medios adecuados para ejercer su defensa (...) Toda persona se presume inocente mientras no se pruebe lo contrario”, entre otros.

2. Documentar el caso, es decir, levantar un acta de la recepción de la denuncia explicando claramente la fecha, quién la hace, el contenido de la denuncia, los alumnos implicados, etc.
3. Reportar el caso a las autoridades del colegio y a las familias de los alumnos implicados, vía correo electrónico, llamada telefónica, hoja de información, entrevista, etc.; lo importante es que debe ser de inmediato.

A este punto es importante tomar en cuenta que escuela y familia deben trabajar mancomunadamente para lograr resultados óptimos frente a esta problemática.

4. Abrir el proceso de averiguaciones: ¿quién hizo qué?, ¿cuándo?, ¿a través de cuál medio?, ¿quiénes están involucrados?
5. El equipo docente y coordinador pide una entrevista con los alumnos implicados para invitarlos a hacer su relatoría.
Si son varios los alumnos implicados trate de hacerlo de forma que no puedan pasarse la información o ponerse de acuerdo. Muchas veces ellos se aprovechan de los tiempos largos de recolección de información para unificar versiones.
Cada alumno debe escribir su versión de los hechos; para ello puede suministrar un formato con los datos de identificación del colegio y alumnos, fecha, entre otros.
No presione la redacción; el artículo 57, numeral c, de la Ley Orgánica de Protección al Niño, Niña y Adolescente (2007) garantiza el derecho a opinar y a la defensa de todos los niños, niñas y adolescentes.
6. Contacte al equipo de redes o informática de su centro educativo, experto en el área, para que le apoye en hacer indagaciones en las redes sociales. Tenga paciencia, leerá y verá muchas cosas. La información encontrada debe imprimirse y acompañar el expediente –no escatime en recursos-.
7. Evaluación del caso. En función de los hallazgos reúna al equipo coordinador y revise la documentación levantada. Establezcan estrategias de intervenciones individuales y grupales. Estas medidas podrían consistir en remitir al alumno al Departamento de Orientación, trabajar el caso en la clase de computación, establecer alianzas con organizaciones que trabajen el tema para propiciar espacios en los cuales los alumnos puedan exponer sus dudas y recibir información, es decir, plantear una resolución de conflicto basada en una mediación. Dependiendo de la complejidad del

caso, realizar la denuncia ante el Consejo de Protección del Niño, Niña y Adolescente.

8. Entrevista con los padres. Reportar a la familia sobre las medidas establecidas, pedir su autorización para la intervención individual o grupal, estableciendo con los representantes de los alumnos acciones conjuntas y respetando la confidencialidad del caso y de los alumnos según el artículo 227 de la Ley Orgánica de Protección al Niño, Niña y Adolescente (2007).
9. Esté al tanto con lo que establece la ley; la LOPNNA permite que los niños, niñas y adolescentes sean sujeto de derecho, pero esto no los exime de su responsabilidad frente a la ley.

No hay fórmulas mágicas ni protocolos a la medida, cada institución tiene una realidad particular y deberá ver cuál es la posible solución a la situación que vive, siempre en equipo y contando con el apoyo de toda la comunidad educativa.

Una nota final, afirma Ferrés (2003), retomando la metáfora del navegante, “un buen navegante no se define por la capacidad de escoger los vientos con los que quiere navegar; sino por la capacidad de manejar con eficacia los vientos con los que se encuentra” (p. 243).

Referencias

- Analicemos el ciberacoso. (s/f). Recuperado el 10 de octubre de 2013, de <http://lukor.com/blogs/noticiasdehoy/2013/01/24/analicemos-el-ciberacoso/>
- Borguesi, M. (2009). *Emergencia educativa: el sujeto ausente*. Conferencia. Buenos Aires: Centro Cultural Charles Peguy.
- *Constitución de la República Bolivariana de Venezuela*. (2000, 24 de marzo). Gaceta oficial N° 5.453. Recuperada el 31 de octubre de 2013, del sitio web http://www.ciemi.org.ve/pdf/constitucion_venezuela.pdf
- Delgado, A. (2012). *Nuevas tecnologías y violencia escolar*. Caracas, Venezuela: ILDIS. Recuperado el 10 de octubre de 2013, de <http://www.ildis.org.ve/website/administrador/uploads/NuevasTecnologiasYViolenciaEscolar.pdf>
- Ferrés, J. (2003). *Educación en una cultura del espectáculo*. Barcelona, España: Paidós.
- Ferrés, J. (1994). *Televisión y Educación*. Barcelona, España: Paidós.
- Francés, G. (2013, Junio). *Navega y comparte responsablemente*. En XII Feria de Tecnología Educativa. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.
- Foro Generaciones Interactivas. (2011). *La Generación Interactiva en el Colegio Santiago de León de Caracas*. Caracas, Venezuela.
- Garaigordobil, M. (2011). Prevalencia y consecuencias del cyberbullying: una revisión. *International Journal of Psychology and Psychological therapy*. Universidad de País Vasco, España, pp. 233-254. Recuperado el 13 de agosto de 2013, de <http://www.federicofroebel.org/secondary/presentacion-redes/prevalencia-y-consecuencias-del-cyberbullying.pdf>
- *Ley Orgánica para la Protección del Niño, Niña y el Adolescente*. (2007, 12 de diciembre). Gaceta oficial N° 5.859. Recuperada el 31 de octubre de 2013, del sitio Web de la Defensoría del Pueblo: <http://www.defensoria.gob.ve/dp/index.php/leyes-ninos-ninas-y-adolescentes/1347>
- Lipman, M. (1998). *Pensamiento complejo y educación*. Madrid: Ediciones La Torre. Manera, D. (2013). *Violencia escolar*. Asunción: CECODAP. Recuperado el 13 de agosto de 2013, de

http://www.cecodap.org.ve/descargables/convivenciaBuenTrato/Amigable_Violencia_Escolar.pdf

- Pantallas amigas.net (s.f). *Noticias sobre riesgos tecnológicos*. Recuperado el 15 de julio de 2013, de: <http://www.pantallasamigas.net/>
- Pérez, R. (2008). *Las nuevas tecnologías al servicio del acoso escolar*. Córdoba, España. Recuperado el 30 de julio de 2013, de: http://www.csi-csif.es/andalucia/modules/mod_ense/revista/pdf/Numero_25/RAFAEL_DAVID_PEREZ_MURILLO01.pdf
- Un click y el acoso comienza (s/f). Recuperado el 15 de julio de 2013, de <http://orientacioncyberbullying.blogspot.com/2012/12/para-la-victima-corto-plazo-la-crueldad.html>