

Ciberacoso: las audiencias hacen la diferencia



David Luna Sánchez

Ministro de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) Colombia.



DISPONIBLE EN PDF

<http://www.santillana.com.co/rutamaestra/edicion-18/ciberacoso-las-audiencias-hacen-la-diferencia>

Junto a las víctimas y los victimarios, los espectadores juegan un papel clave en la aceptación o el rechazo de mensajes de matoneo en las redes sociales. Así se está trabajando para erradicar estas acciones reprochables de nuestras aulas.

Colombia es considerado uno de los países que registra las mayores cifras de matoneo en América Latina. De acuerdo con una encuesta realizada por la Universidad de los Andes y el Ministerio de Educación, en la cual participaron 55 mil jóvenes de 589 poblaciones del país, el 29% de los estudiantes de grados quinto y noveno ha sufrido alguna agresión física o verbal por parte de sus compañeros en el último año.

Ahora con el auge de Internet y de las redes sociales entre jóvenes de todas las condiciones económicas y sociales, lastimosamente esta problemática en lugar de disminuir, pareciera ir en aumento. En es-

tos casos, el acoso se intensifica, pues las víctimas pueden recibir ataques permanentes por parte de personas de cualquier lugar del planeta y durante un mayor período de tiempo, incluso años.

Los estudiantes han comenzado a ver el *cyberbullying* como parte de la vida escolar y de sus rutinas diarias, al punto que, según los resultados de la encuesta de Uso y Apropiación de Internet en Colombia, realizada por Datexco para el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), más del 30% de los entrevistados conoce personas que han sido atacadas en las redes sociales.

El ciberacoso también es indirecto. Ante el anonimato que brinda Internet, el agresor nunca percibe la reacción que tiene la víctima acerca de sus comentarios: él simplemente pone un mensaje hiriente en una fría pantalla y pasa a otra actividad completamente diferente. En otras palabras, nunca tiene la oportunidad de sentir empatía por la persona que recibe sus insultos, ni remordimiento por alguna de sus acciones.

Cuando se utiliza Internet también se amplía el alcance y la duración de los ataques. Por ejemplo, una discusión, un chiste o un apodo que surgió en el salón de clases —y que debió terminar el mismo día de su nacimiento— no solo puede ganar notoriedad internacional, sino que llega a permanecer vigente por años. La víctima siente entonces que se trata de un ataque persistente de muchas personas y no de un comentario que se ‘reencaucha’ de forma frecuente.

Para completar, mientras que el abusador tradicional recibe reconocimiento de sus pares por sus comentarios y burlas (lo que puede incrementar su estatus social), en redes sociales esta aceptación a la persona se pierde por completo al utilizar el anonimato. No obstante, la cantidad de ‘me gusta’ y de publicaciones compartidas comienza a llenar ese espacio. Entre más alcance tiene la publicación, el victimario se considera más exitoso.

A partir de estas particularidades comenzamos nuestro trabajo para prevenir y reducir la influencia del cibermatoneo al interior de los colegios.

Tres protagonistas

Hasta ahora, la mayoría de campañas para prevenir y combatir el *cyberbullying* en las aulas de clase —y en general, en todo tipo de comunidades y organizaciones— se centra en dos de sus protagonistas principales: las víctimas y los victimarios. Ellos suelen ser percibidos como los únicos involucrados en estas acciones reprochables.

Inicialmente, hablamos de las graves consecuencias que tienen los insultos y las burlas sobre el comportamiento y la estima de quien recibe los ataques de forma constante por Internet. A diferencia del matoneo presencial, la víctima del ciberacoso no solo debe soportar que esas burlas hirientes las realicen incluso personas que nunca ha visto, sino que, además, esos insultos le persigan

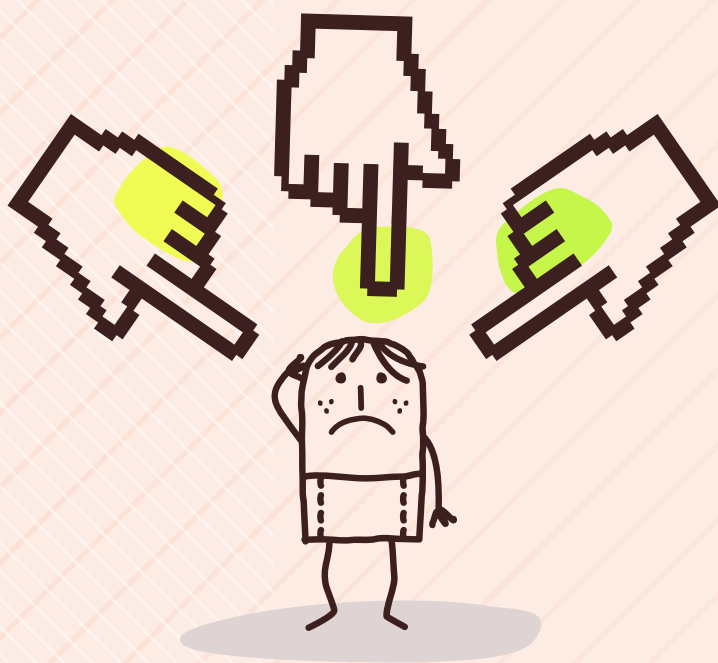
Aunque existen algunas similitudes con el matoneo presencial, el ciberacoso en las aulas de clase tiene ciertas particularidades que incrementan sus consecuencias y llegan a dificultar las acciones para frenarlo dentro de una comunidad específica, de acuerdo con un estudio realizado el año pasado por la organización Corpovisionarios.

Entre sus características, el *cyberbullying* requiere de cierta experticia tecnológica por parte del abusador: entre mayor sea su conocimiento de las redes sociales, mayor alcance puede lograr con sus mensajes y publicaciones. Cabe anotar que una gran cantidad de matoneadores virtuales pueden ser víctimas de *bullying* tradicional (por cuenta de su éxito académico) y entonces usan sus conocimientos para buscar revancha de sus ‘verdugos’ a través de las redes digitales.

hasta su propio computador y teléfono inteligente a través de las redes sociales.

A nivel general, según Corprovisionarios, la mayoría de los adolescentes que enfrenta esta situación opta por soluciones de corte tecnológico: bloquear, cambiar contraseñas, borrar mensajes anónimos, encriptar la IP, no dar su número telefónico a cualquiera o cambiarse el nombre en las redes sociales. Aunque también desarrollan estrategias interaccionales, como enfrentar al agresor y pedirle que pare.

Solo en unos pocos casos las víctimas deciden pedir ayuda. Eso sí, por lo general, buscan apoyo en amigos cercanos, quienes no tienen la autoridad o la experiencia necesaria para brindar un apoyo acertado o para emprender acciones que permitan frenar los ataques que reciben.



Por otra parte, están los cibermatoneadores, a quienes se pide usar su sentido común antes de publicar en Internet algún mensaje que pudiera lastimar a otras personas o comunidades. En estos casos, lo que se muestra como un comentario sencillo o un chiste fácil en las redes sociales, podría crecer como una bola de nieve y dar origen a ataques sistemáticos y repetidos.

De acuerdo con una investigación de las universidades de Newcastle y Sydney (en Australia), los matoneadores pueden tener motivaciones que no siempre están relacionadas con las víctimas, como

escapar del aburrimiento o lidiar con la soledad. Como sus acciones parten de un momento específico, es difícil que ellos se vean a sí mismos como potenciales agresores.

También usan el matoneo como una forma de canalizar los deseos de venganza frente a una situación en especial, en la que las víctimas son simples 'blancos fáciles'. Por ejemplo, podrían estar furiosos con un profesor que les puso una nota baja —y que consideraron injusta—, por lo que fijan sus ataques en los alumnos que sacaron una mejor calificación pues los ven como sujetos vulnerables y beneficiados por alguna injusticia.

Ahora bien, los diferentes autores coinciden en afirmar que una de las principales motivaciones de los cibermatoneadores es obtener beneficios sociales y mayor reconocimiento por sus comentarios. El *cyberbullying* se constituye en 'una conducta socialmente construida que puede provocar placer y dolor'.

Con esto, el espectador se convierte en el tercer protagonista del matoneo y comienza a jugar un papel primordial al momento de enfrentarlo.

Una audiencia muy activa

Junto a la víctima y el victimario, el espectador juega un rol crucial dentro del *cyberbullying*. Esta es la persona que puede ignorar, aprobar o condenar los mensajes y las burlas repetitivas que se distribuyen a través de las redes sociales y que buscan herir a otros miembros de la comunidad.

La investigación adelantada por Corprovisionarios demuestra que quien realiza el matoneo encuentra una motivación para seguir con sus acciones agresivas en contra de una persona, una comunidad o una organización, en la medida en que el público apruebe sus acciones de forma consciente o sin quererlo. Los abusadores buscan una aprobación social de sus actos: si la comunidad decide no hacer eco de sus burlas o se planta frente al abuso, termina el matoneo.

Tristemente, la audiencia no es consciente del enorme poder que tiene para frenar estas actividades. De hecho, no necesita dar 'me gusta' o compartir un comentario para apoyar al matoneador: el solo hecho de no repudiarlo y callar, termina justificándolo como algo socialmente aceptado.

De hecho, el rol de los profesores para evitar el *cyberbullying* en sus salones de clase comienza por reprochar abiertamente estos actos, por inocentes que parezcan, para evitar que los alumnos comiencen a considerar que se trata de una práctica que está socialmente aceptada.

Para Corpovisionarios, si un grupo escolar hace *cyberbullying* y es valorado negativamente por la comunidad (por ejemplo, llamándolo ‘los cansones’), sus miembros pueden sentir culpa por sus acciones y cambiar sus actitudes. No obstante, si el grupo considera que matonear hace parte de las normas aceptadas por sus pares o sus profesores, esa misma valoración se convierte en algo positivo y refuerza esa práctica (“así somos aquí”).

Si en un grupo el matoneo es la norma, será visto como legítimo y apropiado por sus miembros y quienes no lo hacen son rechazados o sancionados. Para adaptarse a un grupo así, un estudiante que usualmente no haría matoneo puede convertirse en agresor.

Justamente, varias fundaciones finlandesas decidieron crear un programa para enfrentar el matoneo en las escuelas y colegios de ese país desde la sanción social.

Llamado Kiva, este programa parte de la idea de que el *bullying* posee una arquitectura social: se trata de una estrategia para ganar, acrecentar y mantener el estatus social en un grupo de iguales. Funciona mediante la selección de víctimas sumisas, inseguras de sí mismas, físicamente débiles o

con posiciones marginales, por ejemplo, y por eso, solo funciona si los ataques son públicos, es decir, son testigos que presencien y soporten la agresión.

Como se trata de un hecho social, las propuestas para prevenirlo o controlarlo son una combinación de ‘acciones universales’, es decir, aquellas dirigidas a contrarrestar el poder que ganan los matoneadores entre sus pares y, en esa medida, reducir su motivación para matonear, y ‘acciones indicadas’, aquellas orientadas a dar apoyo a la víctima y a confrontar al agresor con sus actos.

Metodológicamente, se pueden combinar sesiones presenciales, lúdica, juegos de computador, páginas web dirigidas a los padres y un buzón virtual para que los estudiantes puedan reportar casos de *cyberbullying*.

Un victimario en peligro

Junto al repudio contra el matoneo, las audiencias son responsables de evitarlo, incluso en sus propias respuestas. Ante todo, deben tener una reacción civilizada, en la cual rodeen a las víctimas para elevar su autoestima y demostrarles que los ataques a través de Internet no hacen parte de una norma socialmente aceptada.

De cara a los agresores, los espectadores están llamados a brindar una respuesta fuerte. Hay que hacerles saber que sus comentarios no tendrán el impacto que ellos esperan, sin entrar en discusiones o nuevas peleas.





Cabe señalar que la reacción de la comunidad no siempre será la más adecuada, al punto que llega a comprometer la integridad física de los abusadores ante una reacción desmedida y sin control. En la historia reciente, hemos visto como un comentario o un mensaje hiriente en las redes sociales ha generado protestas muy fuertes que terminan convirtiendo al victimario en víctima.

Por ejemplo, el 20 de mayo de 2014, 33 niños murieron en Fundación (Atlántico) cuando se incendió el bus que los transportaba hacia una escuela religiosa, en un hecho que tocó profundamente la sensibilidad de todos los colombianos.

A pesar de la profunda tristeza e indignación por la cadena de irresponsabilidades que terminaron en esta tragedia (como la falta de mantenimiento del vehículo y el intento de llenar el tanque de gasolina con el motor en funcionamiento), el joven Jorge Alejandro Pérez decidió hacer bromas en redes sociales con esta situación. Bajo la etiqueta “#MePrendoComoNiñoEnBus”, realizó una cadena de tuits en que se burlaba de la situación y de la raza, condición social y religiosa de los niños muertos.

Antes que reírse, las audiencias transformaron su indignación en furia. Esa misma noche, un enorme grupo de personas logró ubicar la casa de Pérez en Ibagué y decidió lincharlo por sus desafortunados mensajes. Si bien la Policía logró rescatarlo, el joven tuvo que abandonar la ciudad durante varias semanas, mientras se calmaban los ‘nuevos’ agresores.

La audiencia debe comprender y aceptar su rol dentro de cualquier iniciativa para frenar el cibercoso. Desde las aulas de clase, es necesario incentivar a los niños y jóvenes a demostrar abiertamente su rechazo frente a comentarios, chistes, burlas o mensajes que busquen herir a otras personas.

Ante todo, acabar con el *cyberbullying* es una tarea de grupo y responsabilidad de todos. **RM**

**DE CARA A LOS AGRESORES,
HAY QUE HACERLES SABER
QUE SUS COMENTARIOS NO
TENDRÁN EL IMPACTO QUE
ELLOS ESPERAN, SIN ENTRAR EN
DISCUSIONES O NUEVAS PELEAS.**
