

## El lenguaje de las emociones: condiciones para la ciberciudadanía “más allá del ciberbullying”

Yineth Delgado Santamaría<sup>1</sup>

Actualmente se reconocen muchas de las ventajas de la incursión de la tecnología en la vida de los adolescentes tales como el mejoramiento del manejo espacial y visual a partir de los videojuegos, la influencia favorable del computador en el rendimiento escolar, además de las posibilidades que brinda Internet para la búsqueda de información, y los importantes cambios que este provoca en la forma de aprender, “enseñar” y comunicarse (Chacón, 2004). Sin embargo, también deben mencionarse riesgos derivados de la masiva presencia de estas tecnologías en la vida de los jóvenes, algunos de ellos derivados del exceso de tiempo dedicado al uso de estos artefactos. Detrás de estos comunicados se puede entrever que se disfrazan otros “vacíos” emocionales, sentimentales y personales en los estudiantes como la sensación de abandono, la frustración, la soledad, la exclusión y la baja autoestima que se desprende de las relaciones familiares, lo que conduce a los jóvenes a sobrevalorar la aceptación de sus semejantes (Echeburúa & Corral, 2010).

De esta interacción también se derivan confrontaciones, ataques y diferencias que en ocasiones superan los incidentes agresivos presenciales por su duración en la red, su alcance público, sin contar la prevalencia del anonimato que conduce a nuevas formas de acoso, intimidación y daño que ponen en riesgo la integridad personal de las víctimas. Este fenómeno se reconoce como *ciberbullying* o ciberacoso, esto es el:

...uso de la información y comunicación a través de la tecnología que un individuo o un grupo utiliza deliberadamente y de manera repetida para el acoso o amenaza hacia otro individuo o grupo mediante el envío o publicación de texto cruel y/o gráficas a través de los medios tecnológicos (Mason, 2008, p. 323).

---

1 Docente del Colegio Villa Rica IED

Acoso que tiene consecuencias sobre la tranquilidad, autoestima, emocionalidad y proyección social de la víctima.

En Colombia, según cifras de la ONU y MTIC, el 55 % de los jóvenes ha sido víctima de ciberacoso, el 24% no sabe cómo actuar –muchos prefieren callar por temor al ridículo-, el 87 % de los jóvenes ha presenciado ciberacoso y el 24% de los adolescentes no sabe qué hacer en caso de hostigamiento o intimidación en línea. Según Carolina Piñeros, directora de REDPAPAZ, uno de los problemas es que los menores no tienen mucha confianza para hablar de estos temas. También hay repercusiones fuertes en la identidad de los jóvenes.

El ciberespacio es la extensión del universo social de los adolescentes para mantener y ampliar su red social existente, ofreciendo nuevas oportunidades en el campo de la comunicación. Pero a su vez, la ausencia de códigos sociales, contextuales y afectivos acentúa que los estudiantes sean, en ocasiones, menos sensibles y tengan menos remordimientos por estos comportamientos e inhabilidades sociales (Navarro y Yubero, 2012). Entre tanto, varios estudios han demostrado que hablar sobre *ciberbullying* en términos tanto de riesgos individuales como sociales o relacionales es fundamental para prevenirlo.<sup>2</sup>

La ley 1620 regulada por el decreto 1965 de 2013, concede a las instituciones un corto tiempo para actualizar las rutas, comités de convivencia y estrategias institucionales, con el fin de contrarrestar este flagelo y otras problemáticas en las que subsisten los menores escolares. Considerando lo anterior, surge la pregunta que orienta esta investigación: ¿Cuáles son los factores que conllevan a que se presente ciberacoso entre los adolescentes?

## Justificación

Las nuevas formas de la comunicación que son planteadas en el uso de escenarios virtuales, en ocasiones, exponen a las personas a cometer errores: pueden ofender sin proponérselo, o pueden malinterpretar lo que otros dicen y ofenderse cuando no era esa la intención. Incluso, los usuarios olvidan fácilmente que están interactuando con personas que traspasan el teclado y la pantalla (Delgado, 2015). Cabe preguntarse entonces: ¿Cuál es el uso que hacen los adolescentes de la tecnología? ¿Cómo formar “en” y “para” la tecnología a las nuevas generaciones? ¿Pueden los escolares participar en escenarios virtuales de convivencia, en tanto se valoren a sí mismos, respetando el sentir de los demás? ¿Las habilidades sociales y comunicativas proyectan competencias para la ciberciudadanía?

---

2 Chisholm J. F. (2006); Hinduja S. & Patchin J.W. (2008); Kowalski R.M. & Limber S. P. (2007); Li Q. (2006); Mason K.L. (2008); Menesini E. & Nocentini A. (2009); Olweus D. (1999); Slonje R. & Smith P. K. (2008); Strom P. S. & Strom R. D. (2005); Ybarra M. & Mitchell K. (2004); Willard N. (2010).

Actualmente, el docente de Tecnología e Informática debe desde su práctica, plantearse un cambio de paradigma para formar “en” y “para” la tecnología, ya que la presencia de las TIC entre los menores requiere otro tipo de formación; no solo en competencias de manejo y empleo de estas herramientas, sino también hacia el uso responsable e integración de normas de comportamiento en el ciberespacio (*Netiquette*).<sup>3</sup>

Esta investigación busca llegar más allá de lo estrictamente técnico del uso del computador y requiere contrastar a los adolescentes que son usuarios de tecnología. Más allá de las competencias de uso y beneficio, estas herramientas son manipuladas por personas que requieren, por ser menores escolares, de una formación para la participación en estos escenarios que contemplen algunas convenciones como: “No hacer al otro, lo que no le gusta que me hagan”, el tratar de “colocarse en los zapatos del otro” y el “defenderse tratando de no herir los sentimientos de los demás”.

## Objetivos generales

Determinar los factores que manifiestan la presencia de *cyberbullying* entre los escolares<sup>4</sup>, al respecto del uso que hacen de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como circunstancia para la formación de la ciberciudadanía.

### Objetivos específicos

- Identificar el uso que hacen los escolares de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), como prácticas cotidianas en la casa o el colegio.
- Establecer los factores que proceden comportamientos de *cyberbullying* desde las acciones comunicativas que establecen los escolares en las redes sociales.
- Diseñar un Plan o Manifiesto, que permita ejecutar acciones tendientes a minimizar los comportamientos violentos que genera el *cyberbullying* para incentivar la ciberciudadanía entre los escolares.

3 La Netiqueta, según Virginia Shea, es la etiqueta que se utiliza para comunicarse y comportarse adecuadamente en línea Ver más información sobre este concepto en: <http://www.eduteka.org/Netiqueta.php3>

4 Colegio Villa Rica IED (2014- 2015). Ciclos 3, 4 y 5. Muestra Poblacional: 453 estudiantes, edades entre los 11 y los 18 años, de ambos sexos.

## Fases de la investigación

Primera fase: caracterización de la población en la que debe considerarse el uso del computador, el manejo de TIC en casa y colegio, el conocimiento a nivel general de aplicaciones para desarrollar actividades de clase y su uso y prácticas responsables. Se contará con la descripción de algunas situaciones particulares sobre la participación de los estudiantes en las redes sociales virtuales, entre otras.

Segunda fase: Estudio y medición de los actores participantes en el fenómeno del *ciberbullying*; tipos de agresiones en menor y mayor escala desde cada uno de los roles; clasificación de los participantes más relevantes dentro de este escenario.

Tercera fase: Evolución y tránsito de esta investigación desde el uso y manejo exclusivo que hacen los adolescentes de la máquina (tecnología), hacia las relaciones intersubjetivas (sujeto, subjetividad, ética, alteridad y emocionalidad) que soportan sus experiencias emocionales y comunicativas en la interacción en el ciberespacio.

## Indicadores de logro

- Los estudiantes controlan sus contactos y seguidores en Facebook y la información suministrada a través de los perfiles públicos.
- Han disminuido los episodios de ciberacoso que se denuncian en el colegio.
- Las directivas han incluido este proyecto como estrategia de manejo y control de este fenómeno.
- Los estudiantes expresan con mayor tranquilidad sus emociones al respecto de este tipo de agresión.
- Se proponen otro tipo de estrategias y herramientas para comprender las temáticas que han motivado a más estudiantes a participar en el proyecto.
- Mayor motivación de los creadores de esta estrategia para profundizar y aportar a la otra sede y las jornadas.
- La creación de reglas por parte de los estudiantes, los ha llevado a documentarse y profundizar en sus aportes a la estrategia.

## Documentación

Se crearon dos blogs<sup>5</sup> para llevar a cabo esta estrategia, que además relacionan otros temas del área de Tecnología e Informática. Es un proyecto de aula que pretende transformar las prácticas de los estudiantes pero que además ofrece profundización en el manejo de herramientas informáticas para la resolución de conflictos y formación en habilidades sociales e inteligencia emocional (ciberciudadanía). Este estudio propone incluir otras instancias como el departamento de orientación, la coordinación y el comité de convivencia, de tal manera que se extiendan la cobertura y las oportunidades y se involucre a otros actores que tienen la oportunidad de interactuar con los estudiantes.

## Conclusiones

En la escuela, los estudiantes prescriben que el uso más frecuente que le dan a la tecnología a diario, es Internet, porque les sirve para hacer tareas, realizar consultas, jugar, escuchar música, investigar, comunicarse con otros y participar en redes sociales –un pequeño número admite que aprende o que ve pornografía. En cuanto a estas redes, los escolares comparten que la cantidad de contactos de un individuo en las redes sociales puede superar los 600 perfiles. Este es un indicador de popularidad, admiración y aceptación. El juego de roles ha sido una estrategia apropiada para el aprendizaje de habilidades sociales ya que ofrece, entre otras, herramientas para solucionar situaciones conflictivas y para entender que existen distintas opciones para solucionar conflictos y diferentes manera de actuar.

Este año se han evidenciado casos aislados de *ciberbullying*, destacando que este es un flagelo que convive entre los escolares. Se trata de un fenómeno silencioso que agrede cada día a más estudiantes y no se había hecho visible porque toma la forma de la burla, el desquite o el cobro de alguna ofensa a un compañero. Sin duda, el *ciberbullying* es la forma actual que adquiere el viejo fenómeno de acoso entre iguales, pero atravesado por el impacto de las TIC. Con frecuencia, se inicia esta forma de agresión como un juego, sin medir las consecuencias y el potencial de participación de los demás compañeros. Esta estrategia ha proporcionado la oportunidad recurrente a los estudiantes para participar en entrevistas, encuestas y otras técnicas, lo que ha logrado que la comunidad educativa siga de cerca la problemática.

Con el tiempo, los estudiantes han venido cancelando y disminuyendo el número de contactos y seguidores y siendo más cuidadosos en la preservación de su

5 <http://proyectovillarica14.blogspot.com>, <http://ciberciudadanovillarica.blogspot.com>

privacidad. Ellos mismos expresaron que no conocían personalmente a todos sus contactos y reconocieron la conveniencia de controlar solicitudes de “amistad” por parte de anónimos. Los padres de los estudiantes de esta sede y jornada participaron de la conferencia de manera asertiva, por lo que se planteó la opción de extenderla por lo menos a la otra jornada de bachillerato.

Proponer el desarrollo de un Plan de Identificación y Prevención de Escenarios del *Cyberbullying* (PIPEC) acompañada de una Estrategia para la Caracterización de los Estilos de Relaciones Interpersonales y Habilidades Sociales (CERIHS) con el fin de prevenir o minimizar la ocurrencia de situaciones de violencia interpersonal y ciberacoso, ha visualizado el acompañamiento constante a los estudiantes y repercutido en los padres que perciben un poco más de control sobre este fenómeno juvenil.

## Referencias

- Chacón, A. (2004). La Educación en la sociedad de las Tecnología. Educando en Red. Ponencia IX. En: *Jornadas ODIE*. Grupo Editorial Universitario, Universidad de Granada
- Chilshom, J. F. (2006). Cyberspace violence against girls and adolescent females. *Annals of the New York Academy of Sciences*, No. 1087, pp. 74-89.
- Echeburúa & Corral (2010), *Adicción a las nuevas tecnologías y a las redes sociales en jóvenes: un nuevo reto, en Adicciones* Vol. 22, No. 2, pp. 91-96. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/2891/289122889001.pdf>.
- Hinduja, Sameer; Patchin, Justin W. (2008). Cyberbullying: An exploratory analysis of factors related to offending and victimization. *Deviant Behavior*, Vol. 29, No. 2, pp. 129-156.
- Kowalski R.M. & Limber S. P. (2007). Electronic bullying among middle school students. *Journal of Adolescent Health*, Vol. 41, No. 6 (Suppl 1), pp. 22-30.
- Li, Q. (2006). Cyberbullying in schools: A research of gender differences. *School Psychology International*, Vol. 27, No. 2, pp. 157-170.
- Mason, K. L. (2008). Cyberbullying: A preliminary assessment for school personnel. En: *Psychology in the School*, Vol. 45, No. 4, pp. 323-348.
- Menesini E. & Nocentini A. (2009). Cyberbullying definition and measurement: some critical considerations. En: *Zeitschrift fur Psychologie/Journal of Psychology*, No. 217, pp. 230-232.

- Oliva, A., Hidalgo, V., Moreno, C., Jiménez L., Jiménez A., Antolín L. & Ramos P. (2012). *Uso y riesgo de adicciones a las nuevas tecnologías entre adolescentes y jóvenes andaluces*. Universidad de Sevilla: Editorial Agua Clara.
- Olweus, D. (1999). En: P.K. Smith; Y. Morita; J. Junger-Tas; D. Olweus; R. Catalano y P. Slee (Eds). *The nature of school bullying: a cross-national perspective*. (pp. 7-27) London y New York: Routledge, 1999.
- Navarro R. & Yubero S. (2012). Impacto de la ansiedad social, las habilidades sociales y la cibervictimización en la comunicación online. En: *Escritos de Psicología*, Vol. 5, No. 3, pp 4-15.
- Strom, P. S., and R. D. Strom. (2005). *Electronic intimidation of adolescents: Bullied by a mouse*. Paper presented at American Association of Behavioral and Social Sciences Conference, February 17, Las Vegas, NV.
- Ybarra, M.L. and Mitchell, K.J. (2004). Online aggressors, victims, and aggressor/victims: A comparison of associated youth characteristics. En: *Journal of Child Psychology & Psychiatry*, Vol. 45, No, 7, pp. 1308-1316.
- Willard, N. (2010). *Sexting & youth: Achieving a rational response*. Centre for Safe and Responsible Internet Use. Recuperado de: <http://www.cyberbully.org/documents/sexting.pdf>.

