

# EL LENGUAJE DE LAS EMOCIONES: CONDICIONES PARA LA CIBERCIUDADANÍA «MÁS ALLÁ DEL CYBERBULLYING»

## THE LANGUAGE OF EMOTIONS: CONDITIONS FOR CYBER CITIZENSHIP «BEYOND CYBERBULLYING»

ORFI YINETH DELGADO SANTAMARÍA

### Resumen

Estudio sobre la presencia de la tecnología en la vida de los adolescentes y su influencia en el lenguaje de las emociones que disfrazan «vacíos» como: el abandono, la soledad, la exclusión o baja autoestima que se desprenden de sus relaciones o encuentros sociales digitales. Al cruzar la relación de los estilos de relaciones interpersonales con los actores directos del *cyberbullying*, los resultados fueron los siguientes: los hombres se consideran en un 46% *víctimas*, y sobresalen con el estilo de relación interpersonal *pasivo* con un 69,19%; en cuanto a las mujeres se consideran *agresoras* con un 36% y se destacan con el estilo de relación interpersonal *agresivo* con un 89,96%. Por lo anterior, se evidencia que los hombres pueden ser los que mayormente reciben ofensas, insultos, amenazas, humillaciones o murmuraciones, situación que les provoca guardar silencio, aceptando lo que le sucede, mostrándose preocupados

### Summary

Study on the presence of technology in the lives of adolescents and their influence on the language of emotions that disguise «empty» as: abandonment, loneliness, exclusion or low self-esteem arising from relationships or digital social encounter. Across the relationship of the styles of interpersonal relationships with direct stakeholders of cyberbullying, the results were as follows: men are considered victims in 46,6%, and stick with the style of passive interpersonal relationship with a 69,19%; as women are considered aggressors with 36% and highlights the aggressive style of interpersonal relationship with a 89,96%. Therefore, this research shows that men may be those who mostly receive offenses, insults, threats, humiliation or backbiting situation that causes them to remain silent, accepting what happens, appearing worried or sad and agreeing with their peers; also it is reported that women who use offenses, insults, threats, humiliation or murmurings

o tristes y dándole la razón a sus semejantes; igualmente se notifica que las mujeres son quienes utilizan las ofensas, insultos, amenazas, humillaciones o murmuraciones para acusar, pelear, amenazar o culpar a otros. Esta investigación advierte la necesidad de una nueva educación en y para la tecnología, cuyo principal objetivo sea el fortalecimiento de habilidades socioemocionales para establecer normas de comportamiento en el ciberespacio.

**Palabras clave:** *Cyberbullying*, ciberciudadanía, estilos de relaciones interpersonales.

to accuse, fight, threaten or blame others. This research notes the need for a new school in and for technology, whose main objective is the strengthening of socio-emotional skills to establish norms of behavior in cyberspace.

**Keywords:** *Cyberbullying*, *cybercitizenship*, *lifestyle relationships*.

## Preliminar

Hoy en día los adolescentes comunican de múltiples formas su identidad, sus expresiones, su sentir y sus diferencias y la tecnología y sus conexas redes sociales son el nuevo escenario de interacción que les permite navegar, explorar e interactuar con algún rol que puede ser determinante para ellos. Es una oportunidad abierta, que se diferencia de la relación presencial para sostener o ampliar su círculo social (Morduchowicz *et al.*, 2010).

Los jóvenes sobrevaloran los lazos de amistad y su entorno, pero Internet generó nuevas maneras de relacionarse, nuevas formas de sociabilidad, que conllevan en ocasiones conductas disímiles entre unos y otros, aflorando sentimientos o actitudes de opresión, dominación y reduccionismo, sin que los mismos jóvenes puedan medir sus efectos, ni sus posibles consecuencias. De acuerdo con esto, las representaciones y significaciones que hacen de su sentir se reflejan en algunos episodios de agresividad a través del uso de estas tecnologías (Cabra & Marciales, 2012).

Son varios los riesgos derivados de la masiva presencia de estas tecnologías en la vida de los adolescentes (Solano *et al.*, 2013): en primera instancia el exceso de tiempo diario dedicado al uso de estos artefactos, y en seguida la variedad de posibilidades y servicios atrayentes para los

menores, conjugado con la rapidez, la inmediatez, la disponibilidad, la intensidad y hasta la ocasión para el anonimato. Intereses que disfrazan ocasionalmente algunos vacíos como: la sensación de abandono, la frustración, la soledad, la exclusión y la baja autoestima que se desprenden de relaciones familiares o escolares, y que los sobrelleva a replantear su identidad para la aceptación social de sus semejantes (Echeburúa & Corral, 2010).

Esta investigación en principio se concentró en la noción de *cyberbullying*, entendida como:

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 (Del Río *et al.*, 2010, p. 117).

Quienes participan o padecen las consecuencias de este fenómeno se ven afectados en su tranquilidad, su autoestima, su emocionalidad y su proyección social, con posibles secuelas adversas para su integridad.

De acuerdo a lo anterior, la presencia de la tecnología entre los menores, requiere complementarse con otro tipo de formación, no sólo en competencias de manejo y empleo de estas herramientas, sino que también deben estar dirigidas al uso responsable e integración de normas de comportamiento en el ciberespacio (*Netiquette*). La Netiqueta<sup>1</sup>, según Virginia Shea, es la etiqueta que se utiliza para comunicarse y comportarse adecuadamente en línea.

Estas nuevas formas de comunicación planteadas en el ciberespacio pueden conducir a que las personas se expongan a cometer errores. Estas pueden ofender sin proponérselo, o malinterpretar lo que otros dicen y molestar. Lo peor es que en ocasiones estos usuarios olvidan fácilmente que están interactuando con personas que traspasan el teclado

---

1 Ver más información sobre este concepto en: <http://www.eduteka.org/Netiqueta.php3>

y la pantalla (Delgado, 2015). Esto propone los siguientes interrogantes: ¿cuál es el uso que hacen los adolescentes de la tecnología? y ¿cómo formar «en» y «para» la tecnología a las nuevas generaciones? A partir de las competencias ciudadanas, ¿pueden los escolares participar en escenarios virtuales de convivencia, en tanto que se valoren a sí mismos, respetando el sentir de los otros? Una pregunta más: ¿las habilidades sociales y comunicativas proyectan competencias para la ciberciudadanía, contemplando algunas convenciones como «no hacer al otro, lo que no le gusta que le hagan», «colocarse en los zapatos del otro» y «defenderse tratando de no herir los sentimientos de los demás»?

## Estado de la cuestión

En Colombia, según MINTIC<sup>2</sup> y la ONU el 55 % de los jóvenes han sido víctimas de ciberacoso. En otro estudio<sup>3</sup>, que incluye a Colombia McAfee dice que: el 87 % de los jóvenes han presenciado el ciberacoso. De aquellos que respondieron que fueron víctimas de ciberacoso, el 72 % informó que era debido a la apariencia, mientras que el 26 % respondió que era debido a raza o religión; el 22 % declaró que su sexualidad era el factor desencadenante. Y de aquellos que presenciaron el ciberacoso, el 53 % respondió que las víctimas se pusieron a la defensiva o se enojaron, mientras que el 47 % dijo que estas borraron sus cuentas de las redes sociales. Esto pone de relieve un significativo impacto emocional.

Un estudio<sup>4</sup> hecho con adolescentes de Bogotá revela las siguientes cifras: la edad promedio de iniciación con Internet es a los nueve años; el 68 % se conecta diariamente, el 30 % entre tres y seis días semanales, y sólo el 2 % entre una y dos veces por semana. Las aplicaciones más

---

2 Recuperado de la página oficial del MINTIC el día 9 de agosto de 2104. Para consultar: <http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-2757.html>

3 Recuperado el 9 de agosto de 2014: <http://www.bafing.com/noticias/industria/20140603.html>

4 Estudio hecho el 24 de febrero de 2014 en la Universidad de la Sabana, Bogotá, Colombia. Recuperado el 20 de octubre de 2014: <http://www.grupoestudio.com/index.php/component/content/article/13-noticias/76-los-ninos-inician-su-acceso-a-la-web-a-los-9-anos>

utilizadas están relacionadas con las comunidades virtuales y las redes sociales. El 27 % afirmó que ingresa frecuentemente a Facebook. En promedio el 45 % de los adolescentes se conecta a Internet para «estar» con otros, el 19 % por distracción, el 3 % para conocer gente y sólo el 1 % para escapar de la cotidianidad. Los adolescentes bogotanos fortalecen su vida social cuando están conectados en Internet, sintiéndose el 80 % más libre y desinhibido.

La escuela no es ajena a estas mismas prácticas de uso de la tecnología por parte de los escolares, con posibles episodios de *cyberbullying*. Durante esta investigación se pudo evidenciar que el ciberespacio es en la actualidad la extensión del universo social de los adolescentes para mantener y ampliar su red social existente, que este les ofrece 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, sin expresar remordimiento por sus comportamientos e inhabilidades sociales (Navarro & Yubero, 2012).

Esta investigación se dio en un colegio del sur de Bogotá, en el área de tecnología e informática, grados sexto a undécimo, con aproximadamente 453 estudiantes, con edades entre los once y los dieciocho años, de los ciclos 3, 4 y 5, de género masculino, femenino o diferente; este último no se tuvo en cuenta en la medición ya que sólo tres estudiantes se identificaron con este ítem. Por lo anterior, se tomaron resultados sólo de hombres y mujeres.

Cuando se habla de *cyberbullying*, se identifican los siguientes roles, en su forma básica:

*Agresor* (ciberagresor): persona o grupo de personas que realizan los actos negativos en contra de otro(s). *Víctima* (cibervíctima): persona que sufre el abuso, y que puede padecer consecuencias psicológicas y sociales. *Testigo u observador* (ciberobservador): persona que se percata del abuso o del acto negativo ejercido en contra de otra, pero que no hace nada por miedo o por indiferencia (Alianza por la Seguridad en Internet A.C., 2012).

Para aclarar las formas de la ciberagresión, vale la pena recordar las definiciones de Nancy Willard (Ortega, *et al.*, 2007, p. 10).

1. *Hostigamiento*: envío repetido de mensajes ofensivos o «vulgares» que muestran enfado hacia la víctima; 2. *denigración*: es la difusión de rumores falsos sobre la víctima; 3. *suplantación de la identidad*: es el envío de mensajes maliciosos haciéndose pasar por la víctima; 4. *violación de la intimidad*: difusión de secretos o imágenes embarazosas de la víctima; 5. *exclusión social*: exclusión deliberada de la víctima de grupos virtuales; 6. *ciberacoso*: acoso repetido que incluye amenazas altamente intimidantes e intrusivas de la privacidad de una persona (víctima); 7. *provocación*: es la incitación a peleas, discusiones acaloradas que utilizan un lenguaje vulgar y ofensivo; 8. *manipulación*: es la forma de usar a alguien para que revele secretos o información comprometida y difundirlos luego en la red.

Dentro del rol de Observador existen unos que se derivan según la intención:

1. *Testigos u observadores*: se percata del abuso o del acto negativo ejercido en contra de otra persona, pero no hace nada por miedo o indiferencia también llamados «espectadores»; 2. *seguidores o adeptos*: están a favor de los agresores, y toman parte activa en ellas, pero no los inician ni asumen el papel de líderes; 3. *partidarios o agresores pasivos*: están a favor de la agresión, por ejemplo incitan a dar «me gusta» emplazando la agresión; 4. *seguidores pasivos*: a los que les gusta la agresión, pero no manifiestan señales de apoyo hacia ella; 5. *testigos desinteresados*: no participan de agresiones, pero tampoco se manifiestan en contra; 6. *posibles defensores/neutrales y ajenos*: no les gustan las agresiones, pero no hacen nada al respecto; 7. *defensores*: no están de acuerdo con las agresiones, y hacen algo, o al menos tratan de hacer algo por ayudar a la víctima (Alianza por la Seguridad en Internet A. C., 2012).

En este estudio se indagó sobre el número de agresiones presentes en cada uno de los actores: las recibidas, las impartidas o las observadas. De los datos recolectados en los 453 escolares, 103 dicen no haber

sido afectados por ningún tipo de agresión virtual. Esto equivale a decir que un 77,3 % ha sufrido al menos algún tipo de agresión de las anteriormente mencionadas. Del total de víctimas, el 46,6 % son hombres y el 53,4 % mujeres.

Las agresiones que soportan los indagados son: las mujeres con el ciberacoso en un 16,1 %, refiriendo que el acoso se presenta de forma repetida y en ocasiones puede incluir amenazas altamente intimidantes e intrusivas de su privacidad, del mismo modo, en los hombres es la exclusión con un 16,1 %, refiriendo que sienten en alguna forma rechazo, aislamiento, desprecio, repudio, discriminación o la exclusión deliberada de estos grupos sociales virtuales. En los dos géneros la agresión con menor proporción de riesgo es por *hostigamiento*, entendido este como el envío repetido de mensajes ofensivos o «vulgares» que muestran enfado hacia quien lo padece.

De esta población encuestada, un 58,7 % ha participado como ciberagresor. En general, el 30 % de los hombres y el 36 % de las mujeres se consideran agresores, predominando en ambos casos la exclusión. Así mismo, la ciberagresión que menos se presenta es el hostigamiento, aunque la cantidad de estudiantes afectados es un número considerable frente al número de cada forma de presión.

Para esta investigación, el 94,9 % considera haber sido ciberobservador de variadas situaciones de agresión entre los escolares. En general, se consideran observadores «neutrales y ajenos». Finalmente, de los 453 encuestados, 23 estudiantes dicen no haber observado situaciones de agresores y víctimas. Algunas investigaciones<sup>5</sup> demuestran que hablar tanto de riesgos individuales como sociales o relacionales es un hecho fundamental para prevenir el *cyberbullying*.

## Referentes

El uso de las nuevas tecnologías no sustituye la comunicación cara a cara, pero sí amplía y complementa la existente. La proximidad ya no importa,

---

5 Hawdon *et al.*, 2013; Luengo, 2011; García *et al.*, 2011; Calmaestra, 2011; Yus, 2001.

las redes sociales y la tecnología son cada vez más extensas en el tiempo y el espacio (Marques, 2004). Así, las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de las personas. En este caso los adolescentes, a través de ellas, obtienen importantes refuerzos sociales del ambiente más inmediato, lo que favorece su adaptación e integración a su entorno (Álvaro & Garrido, 2003).

El ser humano es esencialmente social:

Los procesos básicos para saber cómo llegamos a conocer a otras personas e interactuar con ellas son un aspecto clave en la comprensión de todas las relaciones sociales, pues tratamos a los demás no tal y como son realmente, sino tal y como los percibimos (Ovejero, 2007).

Se plantea una aproximación al lenguaje de las emociones en los adolescentes que hacen uso continuo de estas plataformas sociales digitales; con la propuesta de adoptar la Netiqueta como una forma de interacción directa o indirecta entre los usuarios escolares. Instaurando los protocolos que aportan emotividades, actuaciones y aptitudes que manifiesten la ciberciudadanía como único canal de comunicación en el ciberespacio, donde además se favorezca la construcción de nuevas identidades ciudadanas entendidas desde su carácter móvil y nómada (Rueda, 2013).

En este punto es importante entender la percepción social del estudiante, el «cómo él se percibe a sí mismo», y «cómo se percibe interactuando con los demás», y todo esto sobreviene de entender ciertas conductas que pueden ser una combinación dinámica de factores individuales, ambientales y sociales que interactúan entre sí en un momento específico y diferente para cada adolescente en el ciberespacio. Así,

La acción de un ecosistema comunicativo dinamizado por el uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación desarrolla nuevos modos de estar juntos y nuevas sensibilidades, pero también la interconexión de conflictos y causas equivalentes en espacios desterritorializados (Bacigalupe & Camara, 2012).

El objetivo principal de este estudio es caracterizar las experiencias emocionales y comunicativas que se manifiestan cuando los escolares interactúan en un escenario virtual. También, determinar los efectos del uso de la tecnología en los adolescentes, algunas particularidades de la identidad digital que consienten en el ciberespacio y, finalmente, cotejar los estilos de relaciones interpersonales que reflejan los comportamientos sociales entre los escolares.

En principio, este trabajo tomó como punto de partida los estándares básicos de competencias ciudadanas propuestos por el Ministerio de Educación Nacional en el año 2004, con la intención de identificar los principios que rigen el ejercicio de las habilidades y los conocimientos necesarios para construir convivencia, participar democráticamente y valorar el pluralismo en cualquier escenario de la vida.

De acuerdo con este enfoque, se identificaron competencias:

*Las ciudadanas:* una serie de conocimientos, actitudes y habilidades comunicativas, emocionales, cognitivas e integradoras que funcionan de manera articulada para que todas las personas sean sujetos sociales activos de derechos. *Las emocionales:* habilidades necesarias para la identificación y respuesta constructiva ante las emociones propias y las de los demás. *Las comunicativas:* aquellas habilidades necesarias para establecer un diálogo constructivo con las otras personas. *Las competencias integradoras* articulan, en la acción misma, todas las demás (MEN, 2004).

Por igual, se configuran «nuevas ciudadanías» (glocales)<sup>6</sup>, o «ciberciudadanías», en estas prácticas escolares y sociales, mediadas por las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), a partir de una relación compleja entre juventud, comunicación y tecnología, desde la cual se empiezan a constituir nuevas formas de sentir, percibir, desear, negociar «ser ciudadano» (Rueda, 2013), entendiendo que la ciudadanía

---

6 Término que nace de la composición entre globalización y localización. Insumos globales, efectos locales.

se refiere a la forma de vida social actual, con las nuevas representaciones de sociedad y de comunidad que se producen en el ciberespacio.

En las relaciones interpersonales se describen tres estilos de respuesta: la pasiva, la asertiva y la agresiva (Monjas, 2004).

1. *Estilo pasivo*: caracterizado porque no se expresan los propios sentimientos, pensamientos y opiniones, o se hace la relación con falta de confianza. Es un estilo pasivo, conformista y sumiso. La persona pasiva no se respeta a sí misma ni se hace respetar; 2. *estilo asertivo*: se expresan los propios sentimientos, necesidades, derechos y opiniones, pero respetando los derechos de las demás personas. La persona asertiva dice lo que piensa y siente y escucha a los demás; tiene confianza en sí misma, se respeta a sí misma y a los y las demás; 3. *estilo agresivo*: se defienden los propios derechos y se expresan los propios pensamientos, sentimientos y opiniones, por encima de las demás personas. Es un estilo autoritario y dominante. La persona agresiva no respeta a las y los demás.

## Fases de la investigación

Primera fase: se definió la caracterización de la población, se determinó el uso del computador por los estudiantes y se describieron las situaciones en las redes sociales virtuales. Segunda fase: se realizó el estudio y medición de los actores participantes en el fenómeno del *cyberbullying*, de los tipos de agresiones en menor y mayor escala desde cada uno de los roles, y se verificó la posible clasificación de los observadores más relevantes dentro de este escenario.

Finalmente, a partir de los hallazgos anteriores se busca la evolución y tránsito de esta investigación desde el uso y manejo exclusivo que hacen los adolescentes de la tecnología, hacia las relaciones intersubjetivas —sujeto, subjetividad, ética, alteridad y emocionalidad— que toleran sus experiencias emocionales y comunicativas. Este nuevo enfoque parte de la necesidad de analizar las relaciones intersubjetivas de los adolescentes, teniendo en cuenta las redes de interacción social que establecen y

el hecho de que las personas realizan acciones que están cargadas de significados. Por igual, parte de la necesidad de determinar los efectos del uso de la tecnología en los adolescentes y algunas particularidades de la identidad digital que construyen en el ciberespacio. Después, establece los estilos de relaciones interpersonales que expresan sus comportamientos sociales en la virtualidad.

### Corolarios

Los resultados indicaron que el 93,6 % de los estudiantes muestra varias señales de alarma respecto a la afición o adicción a la tecnología; que el 51,43 % dedica más de tres horas diarias a estar expuesto a Internet y Facebook; que el 7,28 % dedica más de seis horas diarias, lo que implica un alto uso y dedicación a participar en este escenario virtual/social, alcanzando un significativo interés por las relaciones que establece. Lo característico de la adicción a Internet es que ocupa una parte central de la vida del adolescente, quien utiliza la pantalla del ordenador para escapar de la vida real y mejorar su estado de ánimo (Echeburúa & Corral, 2010).

El número de contactos aceptados por los estudiantes en su perfil oscila entre 600 y 750. Según estos, el tener un buen número de contactos los hace sentir más «populares» (Feldman, 2007). El 82,3 % de los alumnos evidencia riesgo por tener un alto número de contactos. Así mismo, el 43 % respondió que «no» conoce a todos sus contactos. En cuanto al conocimiento y participación que tienen los padres en estas actividades virtuales, el 32,7 % dice que sus padres no conocen sus movimientos en la red.

Las mujeres señalan que en la mayoría de los casos sus relaciones interpersonales son de estilo agresivo con un 89,96 % de los contactados. Por el contrario, los hombres indican que regularmente sus relaciones interpersonales son de estilo pasivo con un 69,19 %. Para este estudio, los investigados se consideran altamente asertivos, en apariencia defienden sus propios intereses, sentimientos y pensamientos, expresándolos de forma clara, respetando los derechos de los demás, explicando sus opiniones, pidiendo aclaraciones, discutiendo al respecto, teniendo en cuenta y respetando la opinión y los sentimientos de los demás (Zupiria, 2000). Las personas acentúan alguno de los tres estilos citados, dependiendo de

la situación, los intereses o de con quien compartan, mostrándose moderadamente pasivo, asertivo o agresivo (Monjas, 2004).

Cruzando los datos de actores del *cyberbullying* y de estilos de relaciones interpersonales, los hombres se consideran víctimas en un 46,6 %, con un estilo de relación interpersonal pasivo de 69,19 %, por lo que se colige que asumen un papel que acepta la opinión de los demás a pesar de no estar de acuerdo. Estos muestran mayor conformidad con tal de no enfrentarse. Son en su mayoría los que no saben decir que no, los que no saben manifestar disconformidad, los que no saben manifestar sus pensamientos, sentimientos y prioridades con claridad (Zupiria, 2000).

Las mujeres, contrario a los hombres, se consideran mayormente agresoras (con un 36 %) y agresivas (89,96 %), algo más que los hombres en ambos casos. Se percibe que las que no toman en cuenta ni respetan las ideas y sentimientos de los demás, a menudo toman decisiones sin consultar, no explican bien su opinión, no toman en cuenta la opinión de los demás y, en varias ocasiones, amenazan, acusan o agreden a quienes se interponen en sus asuntos. Estas, por conseguir lo que se proponen, disfrazan sus auténticos sentimientos y pensamientos, maquinan mucho antes de entrar en materia e igualmente utilizan la adulación y las alabanzas para dominar a sus contrarios (Zupiria, 2000).

## Aportes de la investigación

Cabe considerar, para esta investigación, el modelo bidimensional de la asertividad, según Monjas (2004). Este despliega que entre una expresión directa y no coactiva se establece la asertividad; en cuanto a una expresión directa pero coactiva surge la agresividad. De igual forma, si es una expresión indirecta pero no coactiva surge la pasividad, disímil a esto, si se da una expresión indirecta pero por el contrario es coactiva, surgirá el estilo de relación interpersonal agresivo-pasivo. Bajo esta perspectiva, los adolescentes socialmente habilidosos/as y competentes tienen un buen autoconcepto y alta autoestima de ellos mismos, pero expresan sus emociones y afectos de forma impositiva, lo que en sociedad no es tan aceptable, conjuntamente reciben y aceptan de manera inadecuada las posturas y emociones de los demás. En ocasiones por defender sus

ideas, opiniones y derechos, trasgreden de forma involuntaria de los derechos de los otros.

Cuando los escolares participan en las redes sociales, todo comienza como un juego. Se participa, explora y clasifica a todos los copartícipes; por eso resulta «gracioso» para estos adolescentes, en primera instancia, tomar a uno de ellos para exhibirle algún punto débil, de tal forma que se le vayan sumando colaboradores y así burlarse, comentar o acompañar la agresión. En esta travesura o mofa, se va trasgrediendo y victimizando a alguno de los partícipes, que la mayoría de las veces lo asumen como un juego que al volverse reiterado se sale de control. El individuo está de algún modo desplazado respecto de sí mismo (Garcés, *et al.*, 2009).

El adolescente que sistemáticamente adopta, cuando sus derechos son violados, conductas de pasividad e inhibición, sufre secuelas a futuro, se encuentra descontento y se valora poco ante sí mismo y ante los demás. Por igual, el que sabe defender sus derechos y opiniones de forma agresiva, autoritaria, imponiéndose sobre los demás, logrando que el otro se sienta mal, se hace desagradable y es rechazado por sus compañeros y compañeras. Desde luego, el comportamiento sumiso es tan inadecuado como el agresivo, y aunque las conductas sumisas alteran y distorsionan menos que las agresivas, son igualmente disfuncionales.

Las personas asertivas son mucho más genuinas cuando manifiestan lo que piensan y lo que sienten. De ellas se destaca su respeto por las ideas y sentimientos ajenos; saben escuchar y les resulta fácil lograr empatía y aceptar incondicionalmente a otros (Ovejero, 2007). Estas pueden explicar su punto de vista mostrando con claridad sus preferencias, comunicándose de forma eficaz. En la investigación fue notable que aunque la población se autodenomina asertiva, su condición difiere del análisis de los roles en el *cyberbullying*, porque el alto número de agresores, víctimas e inclusive observadores, no corresponde con un estilo interpersonal tan asertivo.

Los factores de riesgo, los aspectos emocionales involucrados en situaciones de riesgo y las estrategias de intervención para prevenir o superar situaciones complejas, sugieren tomar un camino alternativo para la comprensión del problema. Lo anterior supone hacer un desplazamiento

desde la conceptualización teórica del fenómeno hacia las experiencias de los directamente involucrados, para hacer aproximaciones a una conceptualización más pertinente (Echeburúa & Corral, 2010).

Para terminar, las TIC se transforman en instrumento prioritario de placer, en ansia por estar a la moda, pero pueden al mismo tiempo enmascarar necesidades más poderosas. Las redes sociales atrapan a un adolescente porque el mundo virtual contribuye a crearle una falsa identidad y a distanciarle (pérdida de contacto personal) o a distorsionarle el mundo real. Participar en estas tecnologías un tiempo mayor de tres horas representa un riesgo tanto de dependencia como de vulnerabilidad. Más de seis horas es «adicción» (Oliva *et al.*, 2012).

## Discusión

Para que el estudio no tenga una mirada reduccionista es necesario contemplar las implicaciones psicológicas, sociales y posiblemente legales. Lo contrario significaría un manejo escaso, limitado y distractor del verdadero efecto del *cyberbullying* porque limitaría su acción a explorar —cuando el fenómeno va en aumento— conductas específicas de los agresores y víctimas. Se requiere una mirada mucho más amplia, con la intervención de cuerpos colegiados de especialistas psicológicos, educativos, legales, académicos y sociales que materialicen la campaña en contra de la violencia escolar y sus derivados.

Es ineludible, también, hacer énfasis en los medios más que en los fines del uso de las tecnologías. Las investigaciones e intervenciones deben dirigirse hacia las formas de regular el uso de las TIC en espacios públicos y privados, y las posibles formas de ejercicio de una cibervigilancia y ciberseguridad que pueda controlar la ocurrencia de situaciones de agresión entre escolares.

Apremia la formación de la nueva «ciudadanía digital» o «ciberciudadanía». Se estructuran nuevos códigos de comunicación y normas de comportamiento con respecto al buen uso de las tecnologías entre los escolares, exaltando la aplicación de los derechos y deberes ciudadanos,

esos que surgen con su adelanto. Se sugiere la comprensión de asuntos humanos, culturales y sociales relacionados con el uso de las TIC, la aplicación de conductas pertinentes a la comprensión de los principios que las orientan: ética, legalidad, seguridad y responsabilidad de uso.

Los padres desempeñan un papel fundamental al momento de evitar el *ciberbullyng*. En primera instancia, desde el *covisionado* (la mirada conjunta de padre y madre) para que hagan acompañamiento, sin que sea necesario que discutan o comenten su interacción y contenido. En segunda instancia, desde la mediación *restrictiva*, para que establezcan reglas sobre el contenido, el tiempo, los contactos y en general sobre el uso apropiado de las redes sociales y las TIC. Y en tercera instancia, desde la mediación, en altas dosis, *instructiva*, de tal manera que los adolescentes reflexionen y compartan su experiencia con el ánimo de formar valores y actitudes frente a la tecnología y su navegación por el ciberespacio.

## Referencias

- Alianza por la Seguridad en Internet A. C. (2012). *Guía ASI para la prevención del ciber-bullying*. México: Programa CENETIC.
- Bacigalupe, G., & Camara, M. (2012). *Adolescentes digitales: el rol transformador de las redes sociales y las interacciones virtuales*. Deusto: Universidad de Bilbao.
- Cabra, F., & Marciales, G. (2012). Comunicación electrónica y *cyberbullying*: temas emergentes para la investigación e intervención socioeducativa. *Revista Psicología desde el Caribe* issn 0123-417x (impreso) ISSN 2011-7485 (on line). Vol. 29, No. 3, septiembre-diciembre de 2012, Barranquilla: Universidad del Norte.
- Calmaestra, J. (2011). *Cyberbullying: prevalencia y características de un nuevo tipo de bullying indirecto*. España: Publicaciones de la Universidad de Córdoba.
- Delgado, O. (2015). *Estudio sobre los estilos de relaciones interpersonales que emergen del cyberbullying*. Bogotá: Universidad Pedagógica Nacional, Facultad de Ciencia y Tecnología, Departamento de Tecnología.

- Del Río, J., Sádaba, Ch., & Bringué, X. (2010). Menores y redes ¿sociales?: de la amistad al *cyberbullying*. Revista *Estudios de juventud*, marzo. Vol. 10, No. 88. España: Universidad de Navarra.
- Echeburúa, E., & Corral, P. (2010). Adicción a las nuevas tecnologías y a las redes sociales en jóvenes: un nuevo reto. Facultad de Psicología. Revista *Adicciones*. España: Universidad del País Vasco. Vol. 22, No. 2.
- Ministerio de Educación Nacional (MEN). (2014). *Estándares Básicos de Competencias Ciudadanas*. Bogotá.
- García, G., Joffre, M., Martínez G., & Llanes A. (2011). *Cyberbullying*: forma virtual de intimidación escolar. *Revista colombiana de psiquiatría*. Vol. 40, No. 1, 2011. Tampico, Tamaulipas, México.
- Hawdon J., Oksanen, A., & Räsänen P. (2013). Victims of Online Hate Groups». En: *The Causes and Consequences of Group Violence: From Bullies to Terrorists*.
- Luengo, J. (2011). *Cyberbullying: guía de recursos para centros educativos en casos de ciberacoso*. Defensor del Menor en la Comunidad de Madrid, España.
- Marques, P. (2004). *Nuevas tecnologías y jóvenes: ¿qué hacen los jóvenes en el ciberespacio?* España, Departamento de Pedagogía Aplicada, Facultad de Educación, UAB.
- Monjas, M. (2004). *Ni sumisas ni dominantes. Los estilos de relación interpersonal en la infancia y en la adolescencia*. Memoria de Investigación.
- Morduchowicz, R., Marcon, A., Sylvestre, V., & Ballestrini, F. (2010). *Los adolescentes y las Redes Sociales, Escuela y Medios*. Buenos Aires: Ministerio de Educación de la Nación de Argentina.
- Navarro R., & Yubero S. (2012). *Impacto de la ansiedad social, las habilidades sociales y la cibervictimización en la comunicación online*. España: Psicología. Universidad de Castilla-La Mancha.
- Oliva, A., et al. (2012). *Uso y riesgo de adicciones a las nuevas tecnologías entre adolescentes y jóvenes andaluces*. Departamento de Psicología Evolutiva y de la Educación. Universidad de Sevilla. España: Editorial Agua Clara.
- Ovejero, A. (2007). *Las Relaciones Humanas: psicología social teórica y aplicada*. Madrid: Editorial Biblioteca Nueva.

- Rueda, R. (2013). *Ciberciudadanías y culturas políticas: prácticas sociales y teorías en tensión*, 1ª ed. Bogotá: Universidad Pedagógica Nacional, Doctorado Interinstitucional en Educación, 2013.
- Solano I., González, V., & López, P. (2013). Adolescentes y comunicación: las TIC como recurso para la interacción social en educación secundaria. *Revista de medios y educación*. No. 42, enero, 2013, pp. 23-35.
- Zupiria Gorostidi, X. (2000). *Relación enfermo-profesional de la salud*. Universidad del País Vasco. Euskal Herriko Unibertsitatea, D. L. España: Editores Leioa.

