

CIBERBULLYING



Una de las prácticas que existe en los espacios digitales es lo que se conoce como *ciberbullying*, es decir, hostigamiento online. Una práctica que no es propia o generada por lo digital, pero que encuentra en estos ámbitos un lugar de reproducción.



El hostigamiento virtual consiste en el acoso entre pares e incluye las conductas hostiles sostenidas de forma reiterada y deliberada por parte de un individuo o grupo con la finalidad de producir daño a otro, mediante la utilización de tecnologías de la información y comunicación.

El *ciberbullying* puede definirse como “el uso de medios telemáticos (internet, celulares, videojuegos online, aplicaciones, etc.) para ejercer el acoso psicológico entre iguales”. Es decir, tiene que haber niños, niñas y adolescentes en ambos extremos del conflicto para que sea considerado como tal. Si hay presencia de un adulto, estamos ante otro tipo de ciberacoso¹.

En otras palabras, es todo acto discriminatorio que se da entre chicos y chicas en el ámbito de las TIC. Comprende entonces casos de ciberacoso en un contexto en el que únicamente están implicados niños, niñas y adolescentes y supone la difusión de información, de datos difamatorios y discriminatorios a través de dispositivos digitales como aplicaciones, mails, mensajería instantánea (Whatsapp),

1. Dirección General de Cultura y Educación de la Prov. de Bs. As.: Comunicación Conjunta 1/2012: “Guía de Orientación para la intervención en situaciones conflictivas y de vulneración de derechos en el escenario escolar”)

redes sociales o mensajería de texto. Los contenidos pueden ser textuales, videos o fotos.

Además, los registros de navegación guardan datos (memoria caché), por lo que no hay certeza de la desaparición de la información. Esto hace que el daño causado sobre quien sufre el acoso no tenga un final establecido y continúe reproduciéndose.

La discriminación existe tanto en los espacios online como en los offline. Por ende, es discriminatoria toda distinción, restricción, o preferencia basada en motivos de una supuesta raza, religión, nacionalidad, ideología, opinión política o gremial, sexo, posición económica, condición social o caracteres físicos que tenga por objeto anular o menoscabar el reconocimiento y ejercicio en condiciones de igualdad de los derechos humanos y libertades fundamentales en las esferas políticas, económicas, sociales, culturales o en cualquier otra esfera de la vida pública².

El hostigamiento online tiene la particularidad de permitir el sostenimiento del acoso u hostigamiento a toda hora y desde cualquier sitio, es decir son conductas sistemáticas no aisladas. Provocando que, por lo general, el efecto en la persona que está siendo discriminada sea mayor. A su vez, al tratarse de una acción en espacios públicos como las redes sociales, tienen mayor alcance (más usuarios lo ven).

2. INADI. ¿Por qué? Disponible en: <http://internet.inadi.gob.ar/por-que>



EL ALCANCE DEL CIBERBULLYING

El *cyberbullying* tiene algunas semejanzas con el *bullying* tradicional (discriminación), pero también tiene características propias que es fundamental conocer para poder trabajar en la búsqueda de una convivencia social-digital pacífica y libre de discriminación. Fundamentalmente deben tener en cuenta que se trata del espacio público. Los chicos y las chicas en muchos casos no tienen noción sobre el alcance que puede lograr una publicación que se realice en internet o redes sociales. Estos ámbitos digitales producen una expansión de contenidos provocando que desconocidos u otros accedan a la publicación realizada.

Como ya se dijo, en internet no existe el derecho al olvido. Una vez que la información está online es muy difícil de borrar, ya que por más que se elimine lo publicado si otro usuario lo guardó, la información seguirá reproduciéndose.

Como se mencionó, cuando se sube información a la web, se puede perder el control sobre quién lo comparte o guarda y por ende, de cuántas personas conocen lo que publicamos. Si uno discrimina mediante un posteo o bien crea un grupo o un hashtag, dependiendo de la red social, esto podría causar mayor perjuicio para el acosado ya que la información difamatoria se podría viralizar fuera del círculo conocido, potenciando el daño a la imagen.

Además del alcance exponencial que permiten, internet y las redes sociales presentan el riesgo de la **falta de empatía**, por lo que pueden invitar o animar a participar del acoso a personas que no lo harían en forma personal. La falsa sensación de anonimato suele ir acompañada por una minimización del problema y su importancia. Esto puede causar que un mayor número de usuarios se sume al acoso, agrandando el círculo de discriminadores. La falta de empatía al no registrar el efecto de la discriminación en el otro, puede permitir el acceso de un mayor número de usuarios a este tipo de conductas.

Otra característica del hostigamiento digital son las múltiples pantallas por las que sucede. Las TIC ofrecen una amplia variedad de canales para realizar el acoso, como pueden ser mensajes personales, grupos en redes sociales, memes (fotos con texto incitando a la burla), imágenes o videos difamatorios. Esto reproduce el daño ya que se combinan los dispositivos y se multiplican los canales de difusión y recepción.

Entonces, el anonimato, la no percepción o registro del daño causado a otro, y la posibilidad de viralización hacen que el *ciberbullying* sea un tema a tratar tanto en el ámbito familiar como en las escuelas.



DISCURSO DEL ODIO Y RESPETO DIGITAL

Cuando hablamos de trasladar valores morales y éticos a internet, nos referimos a proyectar nuestra forma de ser y educación a los espacios online, donde nos expresamos, opinamos, charlamos y producimos. Es decir, si no fomentamos el odio ni la agresión en espacios cara a cara, debemos evitar hacerlo en internet. Sin embargo ¿qué pasa cuando en los espacios online proyectamos el odio, agresión o violencia que realmente tenemos? ¿Cómo se trabaja cuando la web se vuelve reflejo del odio de la sociedad?

En internet existe agresión, discriminación y también el fenómeno del **discurso del odio**. Este tipo de discurso refiere a una forma de expresión deliberada que tiene como objetivo denigrar, humillar o discriminar a un grupo de individuos, sea por su raza, nacionalidad, orientación sexual, u otro tipo de característica específica. Está asociado a la xenofobia, al racismo y al nacionalismo extremo.

Como la mayoría de los problemas sociales históricos, el discurso del odio se expresa también a través de internet. Es lógico pensar que así suceda, ya que la web se convirtió en la principal vía de expresión y comunicación actual.

Para analizar este fenómeno y la violencia digital en general, es necesario plantear algunos puntos:

- El discurso de odio, como toda forma de agresión, precede a la web. Por ende, hay que focalizar en la raíz del problema y no en su vía de comunicación. Es indispensable educar en el respeto hacia el otro y en el buen uso de la web, evitando caer en una mirada negativa sobre internet. Es necesario ir a la raíz del problema, que es el odio hacia lo distinto o diverso, para –desde la educación– prevenir y reparar.
- Internet no lo crea pero lo fomenta. Si bien estos fenómenos de agresión dijimos que preceden a la web, es cierto que algunas características de los espacios digitales fomentan la agresión como el anonimato, la soledad, la falta de presencia física del otro y la facilidad para opinar y compartir, que vuelve más accesible cierto discurso agresivo o violento. Es importante entonces educar y trabajar sobre lo grave que es el hostigamiento online y la responsabilidad que acarrea hacerlo: los daños y perjuicios que puedo provocar a otros/as.



Formas, roles y consecuencias del cyberbullying

El cyberbullying puede darse de diferentes formas e involucra diversos roles (con perfiles asociados), que esquematizamos a continuación.

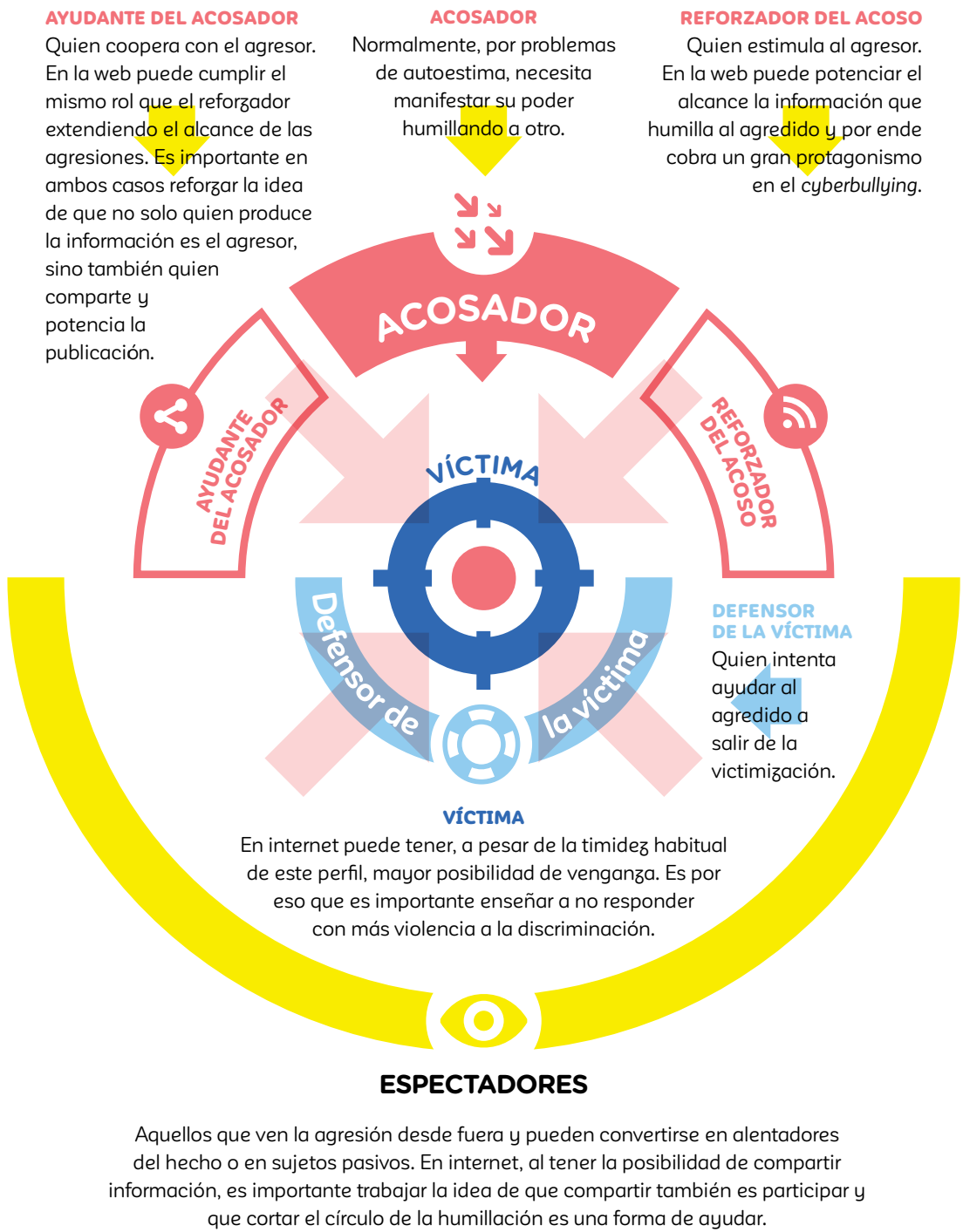
Formas de cyberbullying³



Es importante para los adultos (docentes, padres, tutores, mediadores) saber que algunos chicos o chicas que no suelen discriminar en escenarios offline, pueden encontrar facilidades para hacerlo en los online. Es decir, los roles tradicionales de la discriminación varían cuando sucede en las redes sociales o internet.

La falsa sensación de anonimato, de la mano de la soledad en la que suele establecerse la conexión, permite que quienes no se animan a discriminar en forma personal, tengan más facilidades para hacerlo vía web, ya sea compartiendo imágenes, con un “me gusta” a cierta publicación o comentando publicaciones discriminatorias que entran en el escenario del hostigamiento online.

3. Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación de España. Guía de actuación contra el ciberacoso. Disponible en: http://menores.osi.es/sites/default/files/Guia_lucha_ciberacoso_menores_osi.pdf



Nota: El presente gráfico representa una escena de hostigamiento. Los perfiles no son en términos de identidades sino de posicionamientos.

Es importante analizar los perfiles y roles descriptos teniendo en cuenta su dinamismo. En ese sentido, recomendamos evitar la asociación de un niño, niña o adolescente con un perfil para no caer así en estigmatizaciones que vuelven estáticas identidades que son momentáneas. En la práctica los chicos y chicas recorren varios de los perfiles y pasan de acosador a acosado en poco tiempo. Por lo tanto, aconsejamos conocer las características de los diversos roles recordando que son descripciones de situaciones y no de identidades.

En el mismo sentido cabe recordar que los protagonistas de las situaciones descritas son niños o niñas y, por consiguiente, sujetos de derecho y participación. Es necesario entonces acompañar, dialogar y cuidar tanto al niño o niña que está siendo acosado como al que está acosando.

Cualquier tipo de discriminación acarrea como principal consecuencia la humillación para quien es agredido. Sin embargo, al producirse en un espacio público como internet, las consecuencias se potencian y expanden. Es importante saber los efectos y el alcance que genera para prevenir y educar a partir de sus particularidades.

PARA LA VÍCTIMA



- la expansión y viralización del contenido logra que el dato o información difamatoria llegue a más personas que las estipuladas y por ende se extienda el efecto de la humillación. La falta de olvido en la web hace que el acto discriminatorio se sostenga en el tiempo.

PARA EL ACOSADOR



- registro de su accionar y asociación de lo hecho con su perfil tanto en el presente como en el futuro. Es decir, todo lo que un perfil de usuario publica quedará asociado en su reputación web o identidad digital, como se explicó en el apartado anterior.

PARA TODOS LOS PERFILES



- cuando se produce la humillación en forma personal, responde a un contexto tanto de la vida del acosador como de la de los ayudantes y de la víctima. En internet y debido al no olvido de las publicaciones, este recorte temporal se pierde y la información perdura más allá de los contextos de los protagonistas. Esta característica hace que las consecuencias se extiendan y generen una constante relación entre ese hecho y los participantes, más allá de que se hayan arrepentido (en el caso del acosador o ayudantes) o que hayan podido superar lo ocurrido (en el caso de la víctima). Este es un punto central donde el adulto debe actuar. Ya sea si el cercano es un niño agresor o si es un agredido, es necesario recordar que al producirse en internet, el acoso se vuelve un sello que perdurará en su reputación online en el presente y en el futuro. Es fundamental trabajar el tema a partir de ejemplos concretos, como puede ser una futura búsqueda laboral donde la agresión se vuelva un antecedente que un posible jefe vaya a tener en cuenta. Estos ejemplos pueden ser útiles para evitar la participación en las discriminaciones web.



Cómo detectar y prevenir los casos de *cyberbullying*

Los chicos y chicas víctima de *ciberbullying* suelen manifestar cambios en su conducta, principalmente angustia o tristeza. Es probable que sufran variaciones en su rendimiento escolar y que busquen mantenerse al día en forma constante de lo ocurrido en internet para controlar las publicaciones que hacen sobre ellos. El encerrarse y buscar estar solos también puede ser un síntoma para tener en cuenta.

Es por eso que los adultos deben estar atentos a los cambios que se producen en el ánimo o conducta de los más chicos para poder ayudarlos y acompañarlos.

Cuando se interviene, es necesario promover espacios de reflexión con docentes, alumnos y familias acerca de las prácticas sociales que modelan las diferentes formas de vinculación y la necesidad de políticas de cuidado. Es importante explicarle a los jóvenes las consecuencias de la discriminación en la web para que comprendan las responsabilidades de sus acciones. Muchas veces se supone erróneamente que es menos doloroso que el hostigamiento personal. Por eso es importante trabajar con todos los perfiles implicados: quienes agreden, quienes son agredidos, quienes son observadores y quienes son cómplices. En estos casos, se debe profundizar la responsabilidad sobre las propias acciones y la necesidad de ser sujetos responsables también en internet.

En todos los casos, como adultos debemos pasar a una situación activa y trabajar junto con los chicos y chicas en prevenir este tipo de conductas. Para eso se recomienda:

- **Diálogo.** Charlar de forma abierta con los niños y niñas y permitirles expresar lo que les ocurre. Esto es indispensable para detectar en forma temprana los casos de ciberacoso. Y remarcar que es importante no hacer o decir en internet lo que no harían o dirían en persona.

- **Promover el conocimiento.** Alentar el diálogo sobre el tema con amigos o cercanos, ya que mantener la situación en secreto potencia tanto sus consecuencias como su aislamiento.
- **Desalentar la difusión de discriminaciones** hechas por terceros o que reenvíen mensajes ofensivos.
- **Participar en las redes sociales.** Ser parte de la educación sobre buenas prácticas en internet, estableciendo perfiles privados y eligiendo como amigos solo a personas que realmente conozcan.
- **No responder con el mismo odio o violencia.** Es necesario educar respecto a que la violencia genera más violencia, y si respondemos al odio con más odio, será un camino de ida hacia una situación muy agresiva.
- **Utilizar las herramientas propias de internet.** La web ofrece formas de denuncia y bloqueo que deben conocerse y utilizarse. Es importante empoderarse de dichas herramientas para evitar maltrato y agresión. Cada plataforma que usemos, tiene estas opciones, es indispensable buscarlas y conocer su uso.
- **Educar en el respeto hacia el otro en todos los ámbitos.** Los programas educativos y la crianza en los hogares deben incluir los valores de respeto, tolerancia y empatía hacia el otro. Es la única forma de evitar este tipo de expresiones.
- **Fomentar una actitud activa.** Internet no solo ofrece espacios de denuncia, sino que es en sí mismo un espacio de comunicación. Por ende, se debe propiciar una actitud proactiva a la hora de denunciar o llamar la atención ante episodios de agresión u odio. Quien observa este tipo de discurso debe poder expresarse en contra, utilizando los diversos canales de comunicación online que existen. Este tipo de postura también debe ser parte de la educación y crianza de los niños y niñas.

Ante un caso de *ciberbullying*

- **Escuchar respetuosamente** siempre al chico o chica: el relato puede darse en primera persona o puede darse que un tercero hable acerca de una situación de hostigamiento tanto en el espacio escolar, el espacio



extraescolar o el espacio digital. No actuar sin escuchar las necesidades del niño o niña. Una respuesta que no tenga en cuenta lo que el chico necesita puede exponerlo aún más y potenciar su humillación. Es por eso que si bien es indispensable que el adulto acompañe, debe consensuar reglas de acompañamiento.

- **Acompañar.** No minimizar ni exagerar la situación, aceptando lo ocurrido desde el acompañamiento.
- **No demonizar la herramienta.** Evitar echarle la culpa a internet ya que los comportamientos online se condicen con los offline y la web es solo un medio para llevarlos a cabo.
- **Bloquear usuarios indeseados.** Cuando un contacto hostiga a un niño o niña, se lo puede bloquear impidiendo que vea el perfil del chico o chica, que lo contacte o vea sus publicaciones.
- **Realizar denuncias** dentro de las plataformas utilizadas: las redes sociales tienen espacios de denuncia contra publicaciones o perfiles que deben ser utilizados por los usuarios para ejercer sus derechos. Es importante que los jóvenes sepan que esta denuncia es anónima. Además, tanto en la web como en la calle, cuando estamos ante la presencia de un delito, se debe denunciar ante la policía o fiscalía. (Ver recuadro al final de esta página.)
- **Guardar las evidencias.** Internet ofrece formas muy efectivas, como las capturas de pantalla, que se utilizan a la hora de denunciar. Es importante dirigirse, en lo posible, a instituciones que se especialicen en delitos informáticos.
- **Intervenir.** Si la situación trasciende las redes y llega a la violencia interpersonal, ya sea agresiones físicas y/o verbales, es necesario que un adulto intervenga para atenuar los hechos. Si hubiera una pelea, por ejemplo, el adulto debe desarticularla disuadiendo a los intervinientes y calmándolos.
- **En el ámbito escolar** es importante acordar acciones entre el Inspector de Nivel / Modalidad y el Inspector de Psicología Comunitaria y Pedagogía Social quienes podrán asesorar al Equipo de Orientación Escolar y/o a los Equipos Interdisciplinarios Distritales. Las

intervenciones docentes se deberán centrar en la promoción de la convivencia y el abordaje de situaciones de presunción de vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes tal como se prevé en la Guía de Orientación para la Intervención en Situaciones Conflictivas y de Vulneración de Derechos en el Escenario Escolar.

ASESORAMIENTO, DENUNCIAS Y CONSULTAS

Programa línea 102

LÍNEA 102

Es un servicio telefónico gratuito que brinda la Secretaría de Niñez y Adolescencia, de orientación sobre la garantía y restitución de los derechos de la infancia en la provincia de Buenos Aires. Funciona las 24 horas, los 365 días el año.

Equipo niñ@s contra la explotación sexual y grooming

LÍNEA 0800-222-1717

Es un servicio telefónico gratuito del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos las 24 horas, los 365 días del año, en toda Argentina. También por mail a equiponinas@jus.gov.ar

Mapa de las Fiscalías por Departamento Judicial de la Procuración General de la Provincia de Buenos Aires

www.mpba.gov.ar

Dirección Provincial del Centro de Protección de los Derechos de las Víctimas

0800-666-4403

0221-489-8610/8666

www.mjus.gba.gob.ar