

GUÍA A.S.I. PARA PREVENCIÓN DEL CIBER-BULLYING



¡ Dile  al Ciber-bullying ! 

La mejor y más completa guía para prevenir, detectar y solucionar esta calamidad digital.

Recursos para Estudiantes, Padres de Familia y Escuelas.

Junio 2011



www.facebook.com/asimexico



@asimexico

www.asi-mexico.org

agradecemos el apoyo de Inifinitum de Telmex para la difusión de esta guía.

La conexión más rápida en
inifinitum.

El Ciber-bullying es una calamidad que llegó con los medios digitales, y que se ha definido, muchas veces en forma muy limitada, como una versión “en línea” del Bullying tradicional. ¡No permitas que te aparte de la posibilidad de disfrutar al máximo de la tecnología en compañía de tu familia!. Aquí te presentamos la guía más completa sobre este fenómeno, para que aprendas a identificarlo, prevenirlo y sobre todo, puedas ayudar a erradicarlo.

En este ejemplar:

I.	Alcance y Objetivo de esta Guía.	2
II.	¿Qué es el Bullying?	4
III.	¿Qué es el Ciber-bullying?	5
IV.	Tipos de Bullying y Ciber-bullying.	6
V.	Los roles en el Bullying y en el Ciber-Bullying.	8
VI.	Características únicas del Ciber-bullying.	10
VII.	Consecuencias reales de agresiones virtuales. <i>Formas en que la tecnología se utiliza para el Ciber-bullying.</i>	12 13
VIII.	Síntomas del Ciber-bullying	14
IX.	¿Es real el Ciber-bullying en México? <i>Acciones del gobierno Mexicano</i>	14 16
X.	Prevención del Ciber-bullying	17
XI.	¿Qué hacer ante un caso de Ciber-bullying?	22
XII.	Conclusión	25
XIII.	Fuentes y Referencias	26

Como veremos en esta guía, el ciber-bullying es en realidad una variante del Bullying, que se comete usando medios tecnológicos, como computadoras y celulares. “Bullying” es un término que no tiene una traducción exacta al español, si bien se ha interpretado en muchos documentos como “Acoso escolar”, hoy se aplica a conductas que incluyen acosar, molestar, aterrar, torturar, difamar, excluir, presionar, y muchas más que agobian a la víctima que los sufre a un grado tal, que puede incluso llegar a desarrollar pensamientos suicidas, que en casos extremos llegan a concretarse. **Dado lo diverso de su aplicación en el español, hemos optado por mantenerlo en su forma original y referirnos a él simplemente como “Bullying”.** (ver el recuadro “Origen de los Términos”).

Recordemos que Internet y los celulares son principalmente medios de comunicación, por lo que, cómo veremos a lo largo de esta guía, exceptuando el Bullying físico (golpes, patadas, etcétera), todas sus demás manifestaciones pueden ser expresadas por estos medios.

I. Alcance y objetivo de esta guía.

Esta guía no pretende ser un tratado sobre Ciber-bullying y su origen en el Bullying, problema sumamente complejo que ocupa a Psicólogos y especialistas en todo el mundo, quienes invierten enormes recursos académicos y científicos en estudiarlo y desarrollar modelos de intervención para prevenirlo, o en su caso,

Origen de los términos.

Dado que manejaremos el término original “Bullying” en esta guía, lo correcto sería utilizar el término “Cyber-bullying” **[pronunciado: sáiber-buling]** para referirnos al ámbito de Internet y celulares, pero nos apegaremos a la forma en que la mayoría de las fuentes y medios de comunicación lo

atender tanto a víctimas como agresores. La noción generalizada alrededor del Bullying es que sucede en el patio escolar, y hoy se sabe que se presenta en hogares entre miembros de una familia (violencia doméstica), y en el ámbito laboral por igual (ahí denominado "Mobbing"), teniendo diferentes y muy graves consecuencias y por lo tanto tratamientos, tanto para quién lo sufre, como para quien lo perpetra.

En cualquier situación en que se ponga a prueba la estabilidad psicológica de las personas, y se manifieste su real personalidad, el resultado puede llegar a ser muy sorprendente para todos los que la rodean, tanto para bien como para mal. En México existen muchos mitos y creencias equivocadas alrededor del Bullying. Al escuchar el término, la mayoría de las personas piensa en el niño "grande y fuerte" que abusa de su fuerza para molestar a los "chiquitos", lo cual sin ser erróneo, es una percepción sumamente limitada del problema.

Tan sólo para ilustrar lo anterior, basta señalar que **una de las variantes del Bullying es la provocada por la propia víctima**. Estudiantes que tienen una baja autoestima y sufren de falta de atención y afecto, pueden voluntariamente provocar la molestia de otros estudiantes reconocidos como agresores, para ser golpeados por éstos, sufrir lesiones y otras agresiones, con lo que logran llamar la atención y recibir apoyo y trato afectivo en su calidad de "víctimas". O bien, no es difícil imaginar como se puede complicar un caso cuando nos enteramos que el agresor, quien puede actuar con la mayor crueldad reiterativa en contra de una víctima, resulta ser a la vez una víctima en su propio hogar por ejemplo. El estudio profundo del Bullying enseña circunstancias lamentables, frecuentemente matizadas por problemas familiares, baja autoestima, mínima tolerancia a la frustración, personalidad vulnerable, falta de habilidad social, etcétera.

La naturaleza humana es compleja, las razones por las cuales una persona puede llegar a ser violenta en cualquier ámbito, son aún más complejas, y más cuando se sabe que el cerebro humano, al momento de nacer, no tiene características fisiológicas que lo condicionen para ser violento, según explica Santiago Genovés en su libro "Expedición a la violencia", en

adoptaron en español, tropicalizando la parte "Cyber" hacia "Ciber", pero manteniendo el término anglosajón "Bullying", resultando en la mezcla "CIBER-BULLYING", popularizando su uso. Esto lo hacemos con fines de facilitar la comprensión de esta lectura únicamente.

¿Qué significa "Bully"?

Según explican el Diccionario del Inglés de Oxford (DIO), y el Diccionario de Etimologías en línea (www.etymonline.com), el término tiene origen holandés (boel) y alemán (buhle), y curiosamente su significado original es "amante" o "protector", fue migrando hacia "buen amigo" y "galante", y hacia 1600 empieza a recibir connotaciones más severas, como "bravo galante" y "rufián." Se presume que su origen como "protector" y su evolución hacia "rufián" lo identifican con un "Protector de prostitutas", personas mal encaradas y generalmente agresivas. Alguien a quien se admira y se teme.

EL término sufre con los años otras transformaciones hasta llegar a la definición más objetiva del DIO: **"Un cobarde que en forma tiránica se convierte en un terror para los débiles"**
Fuente: Mark Peters, Good Culture blog.

¿Y por qué el prefijo "Ciber"?

Proviene de la palabra "Cibernética", disciplina que estudia los mecanismos de comunicación y control en animales y máquinas. Proviene del griego "Kibernetes", que significa "el que conduce", y fue hacia 1942 que Norbert Wiener la utiliza con fines científicos. El Dr. Stafford Beer la define como la **ciencia que estudia los flujos de información y retroalimentación que rodean a un sistema, y que le permiten controlarse a sí mismo**, dándole una dimensión multidisciplinaria que abarca sistemas animados e inanimados, enfocándose principalmente en el cerebro humano y en las computadoras.

La cibernética se ha asociado a la electrónica y a la robótica debido en parte al uso que se le ha dado en obras de ciencia ficción. Tal vez el lector recuerde la serie "El hombre nuclear", que por primera vez popularizaba a un "Cyborg" (**Cyber organism**, u organismo cibernético), o la computadora "HAL" en 2001: Odisea del Espacio, quién interactuaba con los tripulantes de la

donde concluye que definitivamente, la violencia no es un producto genético, sino social, siendo la familia y los medios de comunicación los principales medios para llegar a ella. Explicar estas condicionantes y la forma en que evolucionan, no son el objetivo ni alcance de esta guía. Existen libros, estudios y modelos de intervención para cada una de estas situaciones, si el lector está interesado en conocer más sobre la problemática del Bullying, incluiremos una referencia bibliográfica al final de esta guía.

El objetivo de esta guía consiste en explicar el Cyber-bullying y sus características únicas al realizarse por medio de las tecnologías de información y comunicación (TICs). Por supuesto que tiene sus raíces en el Bullying tradicional, por lo que se requiere entender primero que es este fenómeno, para después explicar sus similitudes y diferencias cuando se lleva a cabo a través de una computadora, celular, iPod, iPad, videoconsola o cualquier otro dispositivo digital con capacidad de comunicarnos con los que nos rodean.

Podrás encontrar mucha información en el mini-sitio de A.S.I. sobre Cyber-bullying: www.asi-mexico.org/cb.

nave.
Fuente: Wikipedia.

Las computadoras son máquinas automáticas para el tratamiento de información, por lo que no es extraño que se asocien con la cibernética. Hoy en día, a las redes de computadoras se les reconoce como **"espacios cibernéticos"**, lo que explica en parte el término **"Ciber-espacio"** con el que frecuentemente se denomina a Internet.

Así, todo lo que sucede en Internet es precedido por el prefijo "Ciber", veamos:

Ciber-delitos Aquellos cometidos usando a Internet como medio.

Ciber-ciudadanía Normas de conducta, deberes y derechos de los usuarios de Internet.

Ciber-Bullying El bullying que se comete usando a Internet como medio, y dado que el acceso a la red se hace cada vez más desde dispositivos móviles, este término se aplica también cuando se utilizan celulares, iPods, etcétera, aún cuando sea en forma directa, como son los mensajes SMS.

El bullying -en cualquiera de sus versiones- no es un juego de niños, puede llevarlos a la ansiedad, a la depresión y hasta el suicidio, es por ello que gobiernos de todo el mundo están poniendo en marcha iniciativas nacionales para explicarlo, prevenirlo y combatirlo, afortunadamente México no es la excepción, y nos estamos alejando del trillado, pero **equivoco concepto que implica que se trata de un rito pasajero que todos los estudiantes experimentan, y que forma parte de un proceso natural de maduración.**

Esta guía te ofrece una explicación comprensible de este fenómeno, para que tú puedas también identificarlo, prevenirlo y ayudar a erradicarlo de nuestras escuelas. Recuerda, las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) como Internet y los celulares, son un vehículo de progreso, no debemos pensar en impedir su uso, al contrario, lo ideal es aprovecharlas al máximo en nuestro beneficio. Esta guía te ofrece información para que puedas hacerlo junto con tu familia en forma tranquila, si después de revisarla tienes dudas, o necesitas ayuda de cualquier tipo, no dudes en contactarnos en contacto@asi-mexico.org.

II. ¿Qué es el Bullying?

Antes de adentrarnos en el concepto de Cyber-bullying, conviene entender su raíz en el Bullying, para el que existen varias definiciones, unas más extensas que otras, pero generalmente basadas en la enunciada desde 1993 por el Dr. Dan Olweus, primero en estudiar este problema entre estudiantes de Noruega:

Se dice que una persona es víctima de Bullying, cuando es expuesta repetidamente en el tiempo, a acciones negativas de parte de otra persona o grupo de personas, y además, el o ella tienen dificultad para defenderse por sí mismos.

Esto involucra tres factores:

- 1. El bullying es una conducta agresiva que involucra acciones negativas no deseadas por la víctima.*
- 2. El patrón de conducta es repetitiva en el tiempo*
- 3. El bullying implica un desbalance de fuerza o poder entre el agresor y la víctima*

La Psicóloga Paloma Cobo, co-autora del libro "El Bullying en México", nos ofrece una definición más funcional:

El Bullying es una forma de comportamiento violento, intencional, dañino y persistente, que se puede ejercer durante semanas e incluso meses, y supone una presión hacia las víctimas que las deja en situación de completa indefensión. En toda situación de Bullying hay siempre un abuso de poder y deseo de intimidar y dominar. [cita a Sharp y Smith, 1994]

En esta definición subrayamos la palabra violento ya que a diferencia del Dr. Olweus que la define como agresiva, la Psic. Cobo nos explica en su libro que hay una diferencia entre ambos conceptos que conviene entender:

- a) **La agresividad no necesariamente es negativa.** Escuchamos hablar de un tenista que gana un torneo porque jugó en forma agresiva, o bien, nos enteramos que una empresa logra posicionar su marca utilizando una agresiva campaña de publicidad, y
- b) Para que una conducta agresiva se considere violenta, debe existir la intención de causar daño, y ser más intensa.

De lo anterior se desprende que, para que una conducta sea considerada Bullying, debe existir la **intención** de causarle daño a la víctima, con actos negativos deliberados y reiterativos, en distintas formas que revisaremos más adelante en la sección "Tipos de Bullying y Ciber-bullying".

III. ¿Qué es el Ciber-bullying?

Es el Bullying que se lleva a cabo utilizando medios socio-digitales, como computadoras, celulares, asistentes personales (PDAs), iPods, iPads, consolas de videojuegos, etcétera, a través de servicios como el correo electrónico, la mensajería instantánea, sitios de redes sociales, mensajes cortos (SMS) de celular, publicaciones digitales de texto (Blogs) o videos, etcétera.

Se llaman medios socio-digitales porque en el formato digital, nos ponen en contacto con todo lo que nos rodea, amigos, familia, servicios, contenido, etcétera. [Revista "El Efecto Internet", Año 2, Núm. 1]

Siendo estrictos, además de lo anterior, el Ciber-bullying también debe reunir las características del bullying:

- Violencia
- Reiteración
- Desbalance de fuerza o poder.

Es importante aclarar que la definición de Bullying podría no ser apropiada para definir simples ofensas interpersonales, ni llamarlo Ciber-bullying cuando estas suceden en Internet. Por ejemplo, si en un partido de fútbol se desata una pelea entre jóvenes de la misma edad y condiciones físicas, es claro que no reúne las características de Bullying, y tampoco lo es cuando dos muchachos se pelean a la salida de la escuela por que les gusta la misma niña, o porque juegan de forma brusca.

En el caso de Internet, no se considera Ciber-bullying si una persona escribe de pronto un comentario negativo sobre nosotros, o publica una foto que de alguna forma nos moleste, pero puede llegar a considerarse si dichos comentarios o publicaciones se vuelven repetitivos y tienen la intención de causarnos un daño.

En todo caso, el término correcto para definir molestias eventuales, o agresiones interpersonales en línea, sería "**Hostigamiento en línea**" (Online Harrasment), y podríamos categorizarlo como Ciber-bullying, sólo en el caso que se vuelvan reiterativas, y que incluyan violencia.

El concepto de "Desbalance de fuerza o poder" requiere de mayor aclaración. En el caso del Bullying, este concepto se refiere a la mayor fuerza física que un estudiante tiene, y que aprovecha abusivamente para lograr intimidar a los demás, que no están en posibilidad de defenderse, pero en el caso del Ciber-bullying, es verdad que un estudiante corto de estatura, y físicamente débil, puede lanzar fuertes agresiones y provocar un profundo dolor por publicaciones en línea, sin requerir de ninguna fuerza física, afectando si quiere, al más grande y fuerte de su escuela. El "Desbalance de fuerza o poder" en este caso se refiere a las habilidades técnicas del agresor, no presentes en la víctima –o no disponibles-, y que igualmente le impiden defenderse.

IV. Tipos de Bullying y Ciber-bullying.

En sus inicios, el Bullying se clasificaba en su forma más básica:

- **Físico:** Los golpes, empujones, patadas, y demás formas de daño corporal.
- **Verbal:** Los insultos, amenazas, designación de apodos, difusión de rumores, y toda acción no física tendiente a causar daño a la víctima.

Con el tiempo se hizo evidente la necesidad de clasificarlo con más precisión, para ofrecer alternativas de tratamiento más efectivas según el caso. Por ejemplo, se definió el **Bullying social**, que incluye todas las acciones de exclusión o segregación en contra de una víctima, por ejemplo, cuando a una niña no la aceptan en un grupo, porque no usa ropa de "marca".

Algunos autores definieron la categoría de **Bullying psicológico**, que incluye todas las acciones que buscan infundir temor en la víctima. Con el tiempo, se deshecho esta tendencia ya que se ha podido demostrar que en realidad, cualquier tipo de Bullying tiene un impacto negativo en el desarrollo de la personalidad y autoestima de quien lo sufre, con lo que siempre se consideraría psicológico.

Hoy en día, la organización del Dr. Olweus ofrece la clasificación más detallada disponible, que incluye todos estos tipos de Bullying:

- **Físico:** Los golpes, empujones, patadas, y demás formas de daño corporal.
- **Verbal:** comentarios ofensivos, insultos, apodos
- **Social:** Exclusión o segregación
- **Rumores:** Historias falsas sobre una persona, por ejemplo inventando sus preferencias sexuales.
- **Daños:** Perjuicio contra las propiedades, robo de pertenencias o dinero con la intención de dañar.
- **Amenazas:** Con el fin de presionar a la víctima para que haga cosas que no desea.
- **Racial:** Expresiones negativas por cuestiones de raza
- **Sexual:** Tocar partes privadas, levantar la falda a compañeras.

El Dr. Olweus incluye como categoría adicional al Cyber-bullying, sin embargo, los estudios de A.S.I. en escuelas Mexicanas nos demuestran claramente que, exceptuando el Bullying físico, todas los demás tipos se pueden llevar a cabo utilizando las tecnologías descritas antes, cuando mucho con ligeras adaptaciones, como mostramos en la siguiente tabla:

Tipos de Bullying de Olweus	Equivalencia en el Cyber-bullying. (Por medio de publicaciones web, mensajes SMS, Chismógrafos, etcétera)
Físico	No aplica
Verbal	Publicaciones ofensivas, de insultos y apodos
Social	No aceptar a una persona en un blog, perfil de red social
Rumores	Crear perfiles falsos para difundir un rumor sobre alguien
Daños	Robo y divulgación de contraseñas, acceso no autorizado a equipos constantemente.
Amenazas	Mensajes directos de intimidación para obligar a realizar algo, por ejemplo vía SMS
Racial	Publicaciones racistas
Sexual	Fotografiar debajo de la mesa a una compañera sin su autorización para mostrar su ropa interior, por ejemplo en un sitio web.

Las encuestas del programa CENETIC de A.S.I. en escuelas privadas del Distrito Federal revelan que:

- el 98% de los alumnos cuentan con computadora en casa.
- el 99.8% en edad secundaria cuentan con teléfono celular.
- el 42% tiene celular con plan de acceso ilimitado a Internet.

Con estos niveles de penetración, es claro que un agresor hará uso de ellos para atacar a sus víctimas. En generaciones del pasado, podíamos encontrar casos en que a un alumno, sin que se diera cuenta, le pegaban en la espalda un papel que decía “Soy marica”, provocando risas y burlas en su contra. Hoy, muy probablemente encontraremos un perfil falso –en la red social de moda- en donde se publica que él es homosexual, que tiene relaciones con el profesor de deportes, e incluso podrían aparecer fotos digitalmente editadas en donde aparecería besando a otro hombre, todo esto en forma reiterativa y con comentarios que tengan intención de atacar su reputación.

Antes, para el alumno al que le pegaban el papel con el letrero insultante, las burlas terminaban al sonar la campana de fin de clases, y retirarse a la paz de su propio hogar. Hoy, en los medios socio-digitales las agresiones, humillación y violencia lo siguen a todos lados.

V. Los roles en el Bullying y en el Ciber-bullying.

Para poder prevenir el Bullying, es importante identificar las señales que nos indiquen que una persona puede estar involucrado en él, en cualquiera de sus roles, que en su forma más básica se dividen en:

Agresor:	Persona o grupo de personas que realizan los actos negativos en contra de otro, conocido como el “ Bully ”.
Víctima:	Persona que sufre el abuso, y que puede padecer consecuencias físicas, psicológicas, o ambas.
Testigo u Observador:	Persona que se percata del abuso o del acto negativo ejercido en contra de otra, pero no hace nada por miedo o indiferencia. También llamados “Espectadores”

El bullying puede ser cometido por un agresor en contra de una o de varias víctimas, por varios agresores en contra de una sola o de varias víctimas, e igualmente, los testigos pueden ser sólo uno o varios. Vale la pena reiterar que una persona puede jugar distintos papeles en diferentes escenarios, puede ser víctima en la escuela y agresor en su casa.

Recordemos que los estudiantes que agreden (Bullies) son aquellos que tienen una fuerte necesidad de poder y dominación, y encuentran placer en hacer sufrir a los demás, mientras que las víctimas son estudiantes normalmente vulnerables por tener baja autoestima, o frecuentemente por ser poco favorecidos físicamente.

En cuanto a los observadores o espectadores, la “Guía básica de prevención de la violencia en el ámbito escolar”, publicada por la SEP Federal, señala algo que nos parece muy importante:

El espectador desempeña un papel muy importante en la agresión y/o intimidación, ya que al reírse o pasar por alto el maltrato contribuye a perpetuarlo o reforzarlo. Asimismo, su participación para solucionar el acoso es fundamental, ya que puede contener el abuso si evita aplaudir o bien apoyar a las víctimas si denuncia las agresiones. Una de las estrategias más efectivas de reducir el hostigamiento es trabajar con el o los espectadores.

Como mencionaremos más adelante, Facebook, en su nueva herramienta de “Reporte Social”, ofrece un esquema que permite el involucramiento de los testigos para la resolución de conflictos de Ciber-bullying.

Específicamente en el ámbito escolar, el Programa Olweus (www.olweus.org) define roles aún más específicos en lo que denomina “**El círculo del Bullying**”, con funciones que pueden provocar que las agresiones se extiendan, o bien, ayudar a que no continúen:

A. Estudiantes que agreden	H. Estudiantes Agredidos:	G. Defensores.
B. Seguidores o Adeptos.	C. Partidarios o agresores pasivos.	D. Seguidores pasivos.
	E. Testigos desinteresados.	F. Posibles defensores.

A los agresores y a las víctimas las define prácticamente igual:

A. Estudiantes que agreden:

Son los que tienen el deseo de agredir, y juegan el papel de líderes, llamados “Bully” o “Bullies” en plural.

H. Estudiantes Agredidos:

Víctimas de las acciones negativas de parte de el o los agresores.

Y los testigos u observadores los sub-divide en:

B. Seguidores o Adeptos.

Están a favor de las agresiones, y toman parte activa en ellas, pero no las inician ni asumen el papel de líderes.

C. Partidarios o agresores pasivos.

Están abiertamente a favor de la agresión, y la apoyan, por ejemplo con carcajadas o gritos que llamen la atención hacia la agresión en curso, pero no participan directamente en ella.

D. Seguidores pasivos.

Estudiantes a los que les gusta la agresión, pero no manifiestan señales de apoyo hacia ella.

E. Testigos desinteresados.

Estudiantes que no participan de agresiones, pero tampoco se manifiestan en contra, como si dijeran “no es mi problema”.

F. Posibles defensores.

Estudiantes a los que no les gustan las agresiones, e incluso piensan que deben ayudar a la víctima, pero sin embargo no hacen nada al respecto.

G. Defensores.

No están de acuerdo con las agresiones, y hacen algo, o al menos tratan de hacer algo por ayudar a la víctima.

Todos estos roles están presentes cuando se trata de Ciber-Bullying. Por ejemplo, si un estudiante (Bully) crea un perfil falso en Facebook para difamar a otro (Víctima), encontraremos:

“Seguidores”, que harán comentarios negativos en el perfil y lo promoverán activamente entre mucha gente.

“Partidarios”, que indicarán que el perfil “Les gusta”

“Seguidores pasivos”, que visitarán diariamente la página del perfil falso para enterarse de las novedades.

“Testigos desinteresados”, que conocerán la página por referencias indirectas, pero no harán comentarios en ella ni a favor ni en contra.

“Posibles defensores”, que no estarán de acuerdo con el perfil, y nunca lo volverán a visitar, ni lo promoverán, pero no se animarán a hacer algo por la víctima.

“Defensores”, que dejarán comentarios en defensa de la víctima, seguramente la reportarán a Facebook, o le sugerirán a la víctima diferentes opciones para lograr que se elimine la página y las imágenes y comentarios que contiene.

Nota: estudios diversos enseñan que cuando los alumnos se deciden a intervenir a favor de una víctima, pueden lograr que las agresiones terminen, esto forma parte de la estrategia de Facebook denominada “Reporte Social”.

Los especialistas señalan que un estudiante que desarrolla conductas agresivas en línea, eleva al doble sus posibilidades de convertirse en víctima en otros escenarios.

VI. Características únicas del Ciber-bullying.

Cuando un niño actúa como agresor o Bully en el patio escolar, puede ser fácilmente identificable, pero cuando lo hace a través de una pantalla, desenmascararlo puede ser todo un reto. Además, el daño que se puede causar a la víctima tiende a ser mayor, más constante y agobiante que en Bullying, por lo que autoridades escolares y padres de familia deben estar aún más atentos a cualquiera de las circunstancias descritas en esta sección.

El Agresor no está forzado a ver el daño que causa.

En el bullying tradicional, el agresor puede molestar a la víctima o lastimarlo hasta el extremo de hacerlo llorar, por ejemplo. Esta retroalimentación visual es la señal para él de que su cometido se ha logrado, y puede parar la agresión. Sin embargo, en Internet o por celular, se pueden enviar comentarios hirientes sin ver el daño que se está causando. El resultado: Un mayor nivel de crueldad. Estos mensajes se pueden enviar uno tras otro,

ignorando que tal vez quien los recibe está al borde de un colapso nervioso, pero no se tiene la retroalimentación que señale en que momento detenerse.

Anonimato tecnológico.

Para un agresor en línea, puede ser factible mantenerse oculto con cierta facilidad. Mientras lleva a cabo su agresión, puede crear un perfil falso, una cuenta de correo falsa, y los más aventajados, pueden enmascararse tras servidores en Internet que dificulten mucho poder localizarlos. Frecuentemente resulta necesario acudir a las diferentes unidades de Policía Cibernética del país, quienes cuentan con los conocimientos y recursos tecnológicos para dar con ellos.

La agresión es multimedia.

Es muy sabido que una imagen vale más que mil palabras. Los insultos pueden venir reforzados por imágenes que tienen un impacto mayor en las víctimas. Por ejemplo, un Bully puede entrar al baño de la escuela, y fotografiar con su celular a compañeros que estén haciendo uso del servicio, para inmediatamente publicarla en algún sitio, o peor aún, puede grabar la escena en un video, con lo que la humillación es aún peor.

Cualquier usuario puede convertirse en observador, y escalar la agresión.

Buscando causar el mayor daño a la víctima, el agresor publicará el contenido, comentarios, imágenes, etcétera, en sitios de acceso a todo público, o a audiencias amplias, que se podrían convertir en testigos aún involuntariamente, lo que no impide que puedan tomar ese contenido, y escalarlo, ampliarlo, editarlo y difundirlo en diversos canales, lo que magnifica muchas veces el impacto negativo hacia la víctima. Aún cuando en el mundo real, estos observadores tomarían alguno de los roles en los que no harían nada ni a favor ni en contra de la agresión.

“Propiedad intelectual” de las agresiones.

Por increíble que parezca, si un agresor crea un perfil para agredir a una víctima, es “propietario” del contenido que publique para ofenderlo, y solo él o ella podrá eliminarlo, a menos que a) el acto de violencia sea denunciado a las autoridades, que lo califiquen como delito, y ordenen al proveedor del servicio eliminarlo, o b) que viole los términos de uso del servicio en donde lo publique, y sea automáticamente eliminado.

Persistencia de la agresión.

En adición a lo mencionado en el párrafo anterior, una agresión publicada en Internet puede permanecer ahí para siempre. Por ejemplo, si una niña es victimizada por medio de imágenes que le fueron tomadas en el baño de la escuela, y que por lo tanto la humillan, estas imágenes podrían permanecer en la red incluso hasta cuando ella ya tenga sus propias hijas.

Acceso ilimitado a las víctimas.

En el bullying tradicional, un agresor sólo puede molestar a sus víctimas en los periodos de tiempo en que tiene acceso a ellas, por ejemplo, durante las horas de escuela o en el transporte escolar. En Internet, puede continuar sus agresiones las 24 horas del día, los 365 días del año.

Miedo a reportar porque pierden su laptop o celular.

Muchos niños asumen que si reportan un incidente en Internet a sus padres, éstos les retirarán sus computadoras, celulares, acceso a la red, etcétera, lo cual vale la pena aclarar que no resuelve los problemas.

Desinhibición.

El teórico anonimato que nos ofrecen las TICs libera conductas negativas que normalmente no veríamos en encuentros cara a cara. Hace sentir al usuario que “puede arrojar la piedra, y no tiene que esconder la mano”.

Ubicuidad de los medios.

Finalmente, debemos considerar el elevado nivel de estrés que implica para una víctima el toparse con las agresiones en todos los medios con los que se comunica con su entorno. Antes, si un alumno sufría agresiones en su escuela, éstas terminaban al tocar la campana, cuando los estudiantes regresaban a la tranquilidad y protección de su hogar. Ahora, las agresiones los pueden acompañar a todos lados y por muchos medios, pueden aparecer en las pantallas de sus celulares, en un perfil de una red social, en un correo recibido, en un iPod, etcétera. Por ejemplo, una niña puede retirarse a la privacidad de su habitación para irse a dormir y descansar, y de pronto recibir un mensaje de su mejor amiga para informarle que alguien publicó un comentario hiriente sobre ella, lo que le provocará angustia, la inquietud de revisar ese contenido, y la dejará en un estado de alteración y tristeza muy profundos, frecuentemente sin que sus padres lo sepan.

VII. Consecuencias reales de agresiones virtuales

El impacto negativo del Bullying en las víctimas puede ser devastador. En el canal de videos de la Alianza por la Seguridad en Internet, en www.youtube.com/asimexico, puedes ver el video titulado “Ryan”, que narra el caso de un estudiante que fue víctima de Bullying por un grupo de estudiantes que iniciaron un rumor señalando que Ryan era homosexual, y que para alejarse de esa situación, se refugió en Internet, sin embargo, las agresiones continuaron en línea, y el desenlace es el suicidio del menor.

Es verdad que el suicidio es un caso extremo, y que normalmente se ve rodeado de otros factores de inestabilidad emocional, sin embargo, el Bullying y el Ciber-bullying pueden tener otras consecuencias sumamente lamentables en las víctimas, según lo concluyen diferentes estudios internacionales:

- Depresión y otros problemas psicológicos
- Desarrollo de baja autoestima, se vuelven temerosos.
- Abuso en consumo de sustancias
- Ausentismo escolar
- Malas relaciones con sus padres (culpándolos por falta de apoyo)
- Problemas de salud
- Se pueden convertir en victimarios en el mundo real, o volverse agresivos.
- Los observadores llegan a desarrollar fuertes sentimientos de culpabilidad.

En el caso específico del Ciber-bullying, el resultado de incorporar a las agresiones las características únicas descritas en la sección anterior, facilita situaciones en que se sufren principalmente:

Denigración.	Nuestra imagen y reputación son fácilmente ridiculizadas y comprometidas.
Exaltación	Lleva a la víctima a un estado de permanente enojo.
Suplantación	La identidad de una víctima puede ser suplantada, comprometiendo sus relaciones actuales.
Revelación	Los secretos más delicados pueden ser revelados masivamente.
Acoso	Personas mal intencionadas pueden perseguir a la víctima por muchos y muy diversos medios.

Padecer estas situaciones permanentemente, en diversos medios, puede llevar a las víctimas a extremos de angustia, depresión y mucho dolor, por eso reiteramos que **no se trata de un juego de niños**, y las escuelas y los padres de familia deben hacer lo que esté a su alcance para prevenirlo.

Formas en que la tecnología se utiliza para el Ciber-bullying.

Aquí te presentamos algunos ejemplos de usos negativos de la tecnología, que pueden llegar a convertirse en Ciber-bullying.

- X Mensajería Instantánea.**
Envío de mensajes obscenos o degradantes.
- X Pizarrones virtuales.**
Comúnmente llamados "Chismógrafos", se utilizan para publicar mensajes anónimos para humillar o difamar a otras personas.
- X Correo electrónico.**
Envío de mensajes amenazantes o intimidantes desde cuentas anónimas, re-envío de contenido degradante, incluyendo imágenes o enlaces hacia otros contenidos multimedia que afecten negativamente a otras personas.
- X Chats.**
Impedir que personas participen en conversaciones (exclusión), hacerse pasar por otra persona para lanzar comentarios denigrantes.
- X Redes sociales.**
Publicación de perfiles falsos para humillar, difamar, asignar apodos. Hacer pública la información de otros, comprometiendo su reputación.
- X Sitios de videos.**
Publicar videos que ridiculicen a los demás, o exhibiéndolos en actividades privadas.
- X Juegos en línea.**
Burlarse de jugadores con poca pericia, matar o eliminar personajes de un mismo jugador.
- X Cámaras web.**
Producir y distribuir material exhibicionista, persuadir por medio de la intimidación a otras personas de actuar en forma des-inhibida y video-grabarlos.

x Teléfonos celulares.

Hacer llamadas obscenas, envío de mensajes cortos (SMS) con insultos, tomar fotos humillantes y compartirlas, grabar en video escenas en que se humilla a una persona y distribuirlos.

VIII. Síntomas del Ciber-bullying

Es muy importante darse cuenta a tiempo si un estudiante está siendo víctima del Ciber-bullying, poniendo atención a la presencia de cualquiera de estas características, notorias tanto en casa como en la escuela:

Parece deprimido.

Ha perdido interés en cosas que antes le entusiasmaban, descuida su arreglo personal, duerme demasiado.

Evita a sus amigos.

Para no tener que dar explicaciones, se aleja incluso de su pareja sentimental.

Sus calificaciones bajan.

La angustia que le atormenta no le permite concentrarse en el estudio, el rendimiento académico baja notablemente.

Pierde interés en actividades sociales y deportivas.

No le interesa asistir a fiestas, eventos escolares, ni encuentros deportivos, todos estos en los que con seguridad se encontraría con mucha gente conocida.

Se comunica menos con sus padres.

Aún cuando en la adolescencia los jóvenes tienden a alejarse de sus padres, cuando se vive un episodio de Ciber-bullying este distanciamiento se hace más notable, evita incluso desayunar, cenar o comer con la familia.

Termina enojado después de usar su computadora o su celular.

Su estado de ánimo es de enojo constante, pero no se resiste a mantenerse conectado, lo que incrementa su irritabilidad en forma considerable.

IX. ¿Es real el Ciber-bullying en México?

Es absolutamente real, y con tendencia a crecer.

La siguiente tabla nos muestra los resultados de la "**Encuesta básica de seguridad y privacidad web**" aplicada dentro del **programa CENETIC Escolar de A.S.I.** en el 2010, misma que se responde en forma anónima directamente en las computadoras del plantel, y supervisados por un facilitador local. Estos parámetros corresponden a estudiantes que responden "Sí" a las preguntas que tienen relación con el Ciber-bullying. En el caso de la pregunta núm. 27, se consideraron los que respondieron "Ignorarlo" u "Observar sin participar".

Se presentan los resultados promedio, así como los obtenidos en las escuelas con menor y mayor incidencia durante el 2010, y el promedio de 2009 como punto de comparación:

Concepto	2009	2010		
	Promedio %	Promedio %	Min. %	Max. %
9. Alguna vez te han molestado en Internet, o te han hecho sentir mal?	15.2	17.3	10.0	26.0
10. Si te molestan en Internet, debes también decir algo que le moleste?	6.1	20.4	17.6	22.8
23. Has insultado a alguien o has difundido un rumor falso sobre alguien en Internet?	n.a.	25.4	20.1	32.1
24. Sabes de alguien que haya insultado a alguien o difundido rumores falsos en Internet?	n.a.	59.4	53.3	75.3
27. Si te enteras que molestan a alguien que tu conoces, debes ignorarlo o solo observar?	n.a.	50.5	44.8	52.2
28. Si alguien te hace enojar, te desquitarías a través de Internet?	n.a.	20.5	18.0	26.7

n.a. – no aplica, esta pregunta no existía en las encuestas de 2009.

EL análisis más detallado de esta encuesta muestra que los porcentajes más se dan en estudiantes entre los 13 y 15 años, etapa escolar Secundaria.

Atención Escuelas:

Si desean inscribirse al programa CENETIC Escolar de A.S.I., y aplicar la encuesta de Seguridad y Privacidad Web en su plantel, favor de enviar un mensaje a contacto@asi-mexico.org y recibirán toda la información del programa y los pasos para su registro.

El valor de 17.3% para alumnos que señalan haber sido víctimas parece bajo, pero se ajusta con el 59.4% de estudiantes que señalan que saben de alguien que haya insultado a otros en Internet, es decir, que toman el papel de agresores. Equivale a decir "a mi no me pasa, pero se de alguien que sí", o "yo no lo hago, pero se de alguien que sí lo hace", situación que encontramos frecuentemente en encuestas a nivel escolar. Cuando en un grupo social acotado, como lo es un salón de clases, cuando muchos dicen "saber de alguien que lo hace", se están por ende señalando entre ellos mismos, y para decidir acciones a seguir, se consideran los porcentajes más altos.

Estudios de Janis Wolak de la Universidad de New Hampshire, señalan que la edad promedio de un agresor en línea, al igual que en el mundo real, es muy similar a la edad de las víctimas, aunque la repetitividad es baja, ya que 27% señalan ser víctimas menos de una vez al mes, 5% una o dos veces al mes, 3% una o dos veces a la semana, y sólo el 3% diariamente.

Otros estudios internacionales confirman que la escuela sigue siendo el principal lugar en que se experimentan las agresiones, y que son las niñas las más afectadas, particularmente las de edades entre 13 y 15. En el 59% de los casos de hostigamiento en línea a menores, proviene de otros menores. (Michelle Ybarra)

Acciones del Gobierno Mexicano.

Por otra parte, el Bullying es un tema que tiene muy ocupados a los legisladores y por supuesto a las Secretarías de Educación, Salud y Seguridad Pública, quienes están impulsando diferentes reformas, como la que ya fue aprobada en este 2011 por la cámara de diputados a la Ley General de Educación en la que se establece que las autoridades del nivel federal, estatal y municipal deberán **instrumentar políticas** para diagnosticar, prevenir, controlar y erradicar este problema. Esta reforma fue enviada a la cámara de senadores para su revisión y aprobación.

Los legisladores apuntaron que, de acuerdo con la Encuesta sobre las Condiciones de Trabajo de los Profesores y el Ambiente Educativo de las Escuelas 2007, de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), México es uno de **los países con mayor acoso** y violencia en las escuelas. (Fuente: CNN México)

El dictamen de la reforma cita datos arrojados por dicha encuesta, la cual arrojó que en México existe un ambiente escolar de violencia, con factores como:

- **la intimidación verbal** o abuso entre estudiantes en un 61.2%
- agresión física en un 57.1%
- robo en un 56%
- **intimidación verbal** o abuso a los maestros y al personal en un 47.2%

La reforma establece además que cuando una institución tenga conocimiento de algún caso de violencia, de abuso en cualquiera de sus manifestaciones o la comisión de **algún delito grave** de los estudiantes, deberá notificarlo de inmediato a la autoridad competente.

En el Distrito Federal se aprobó en la ALDF una modificación a la ley de Salud a principios del 2011. Con las reformas aprobadas, el artículo 74 de la Ley de Salud Pública local establece que el gobierno capitalino "impulsará, de conformidad con las disposiciones legales aplicables en materia educativa, **la impartición de una asignatura específica en los planes y programas de estudio que tenga como propósito la educación para la salud**".

Al considerar el Bullying como un problema de salud pública, la presidenta de la comisión de salud del DF, diputada Maricela Contreras Julián, señaló que en las enmiendas a la ley respectiva, se incorpora la atención profesional a la víctima, al agresor y a los observadores, es decir, será una acción integral que podría aplicarse en el próximo ciclo escolar, que inicia en septiembre, siempre y cuando el gobierno central publique ya las reformas de manera oficial.

El acoso escolar crece lamentablemente, señaló Contreras Julián, pues **entre marzo y junio del 2010 se presentaron 13 mil 633 denuncias** por golpes, humillación, insultos contra algún compañero de clase. Y más alarmante aún, "sólo uno de cada 10 niños o

adolescentes víctima de bullying recibe atención especializada, y quien genera la agresión no es sometido a tratamiento o seguimiento para erradicar su conducta nociva". (Fuente: elArsenal.net)

Por su parte, los diputados Mariana Gómez del Campo y Jorge Palacios presentaron una iniciativa para la expedición de la LEY DE CONVIVENCIA Y ATENCIÓN DEL ACOSO ESCOLAR PARA EL DISTRITO FEDERAL, en donde se contempla la creación de un Consejo estatal para la prevención, diagnóstico y tratamiento del acoso escolar, integrado por el Jefe de Gobierno del DF, los titulares de la SEP, SALUD, SSP y PGJDF, así como del DIF y la CDHDF, además de incluir a representantes de la sociedad civil y del sector educativo.

Este proyecto de ley establece además que cada plantel, tanto en escuelas públicas como privadas, deberá formar un "Comité de Convivencia Escolar", integrado por un representante del plantel, uno de la SEP DF, un psicólogo, dos padres de familia, y dos alumnos (excepto en los planteles de educación primaria, en que el lugar de los alumnos sería tomado por sus padres), que fungirá como auxiliar de las autoridades en materia de acoso escolar, y

"Ante los casos de Acoso Escolar el Comité adoptará las medidas necesarias para asegurar el derecho de las partes involucradas a acceder a la mediación, recibir tratamiento médico, u optar por el cambio de plantel escolar"

Esta propuesta de ley establece los procedimientos para atender incidentes de acoso escolar, y define las responsabilidades de cada autoridad involucrada en su resolución, en estos momentos se encuentra en análisis de las diferentes comisiones de la ALDF, y posiblemente sea aprobada este mismo año.

También en el Distrito Federal, el 31 de enero del 2011, el Procurador Dr. Miguel Ángel Mancera, firmo el acuerdo A/001/2011, por el que se crea la Unidad Especializada para la Atención de las o los Estudiantes menores de dieciocho años, que sean Víctimas de Delito, quedando adscrita a la Fiscalía Central de Investigación para la Atención de Niños, Niñas y Adolescentes. Esta unidad atiende denuncias por Acoso escolar en los que se presenta la comisión de delitos, por ejemplo, en el caso de golpes y lesiones.

X. Prevención del Ciber-bullying.

La prevención se define como el conjunto de acciones que tomamos para reducir la posibilidad de que algo suceda. En esta sección te presentamos recomendaciones objetivas para prevenir el Ciber-bullying.

En el llamado Internet Social, en el que usuarios de todas edades socializamos bajo las nuevas reglas del entorno digital, la prevención efectiva sólo se puede dar con una buena comunicación y una mejor educación. En el caso del Ciber-bullying, ambos factores deben observarse tanto en la familia como en la escuela. La buena comunicación debe darse entre un joven y sus profesores tanto como con su familia, y la educación debe ofrecerse también en ambos niveles, en casa, cuando hablamos de educación para la

vida, y en la escuela, cuando hablamos de educación tecnológica, civismo y desarrollo de competencias digitales.

Para robustecer las posibilidades de éxito de los esfuerzos de prevención del Ciber-bullying, definitivamente tendríamos que tomar en cuenta los factores de riesgo de los estudiantes, tanto individuales (autoestima, tolerancia a la frustración, hábitos, etc...), los familiares (condición económica, violencia doméstica, etc...), así como los sociales y los escolares. Como mencionamos al principio de esta guía al definir sus objetivos, no está dentro de su alcance contemplar a detalle estos factores de riesgo, pero toda autoridad académica que se decida a incorporar medidas y acciones de prevención, deberá tomarlos en cuenta con el apoyo de especialistas. Nuestra organización ofrece apoyo para contactar con profesionales del ramo que pueden ser de gran ayuda para el éxito de sus programas.

El desarrollo de una cultura de respeto entre personas en el ámbito digital, parte de dos máximas arraigadas en nuestra cultura desde hace muchos años, mismas que deben ser instruidas a los menores de edad tanto en casa como en la escuela:

- ✓ “No hagas a nadie lo que no quieras que te hagan a ti”, y
- ✓ “Si no lo dirías de frente, no lo digas en Internet”

Partiendo de esa simple pero poderosa base de respeto inter-personal, ponemos a tu consideración algunas recomendaciones de fácil observancia que pueden ayudarte a mantenerte apartado de sufrir una experiencia de Ciber-bullying, ya sea personal o de algún familiar o amigo:

Para los jóvenes:

- ✓ Una de las formas más comunes del Ciber-bullying entre estudiantes consiste en difundir rumores falsos por distintos medios, para humillar y afectar la reputación de otros. Una excelente recomendación a tomar en cuenta por los jóvenes consiste en entender que **el mejor antídoto para una mala reputación que alguien te trate de crear, es que tu forjes una buena imagen de ti mismo en línea.** La gente que se encuentra alrededor de ti en Internet, se forma una idea sobre como eres tú en base a las cosas que publicas, el tono de tus comentarios, tus propuestas, las cosas que te gustan, etcétera. Si te expresas siempre con respeto y cordialidad, con comentarios amables, divertidos y constructivos, estarás ayudando a crear una imagen y reputación positiva sobre ti en los demás, quienes pondrán en duda cualquier comentario negativo en tu contra.
- ✓ Evita publicar información demasiado personal, otra gente puede usarla para molestarte. Si la publicas en redes sociales, recuerda que es inteligente asumir que cualquier persona puede tener acceso a tu perfil, aún cuando lo establezcas sólo para tus amigos, ellos pueden descuidadamente revelar tu información.
- ✓ Se discreto con las imágenes que publicas. Recuerda que independientemente de que tus propios amigos o compañeros de la escuela puedan iniciar comentarios negativos en tu contra, en Internet también hay acosadores y pederastas que pueden hacer mal uso de tu información en tu contra.
- ✓ Hay estudios que demuestran que si te conduces en forma agresiva en Internet, tienes el doble de posibilidades de convertirte a la vez en víctima de este tipo de agresiones.

- ✓ Ten en cuenta que la presencia de contenido agresivo o inapropiado en tus perfiles puede dar lugar a que te suspendan el servicio, aún cuando tu no lo hayas publicado.
- ✓ Mantén una buena comunicación con tus padres sobre tus actividades en línea, recuerda que ellos tienen más experiencia que tu en cuanto a la mejor forma de relacionarse con los demás, y siempre están dispuestos a escucharte y orientarte.

En la familia:

Tal vez la recomendación más importante es la de crear un canal de comunicación efectivo con los menores, entendiendo por "Comunicación" un proceso mediante el cual, dos individuos intercambian información. Traducción: Permitir que el menor se exprese.

- Para iniciar la conversación con sus hijos, los padres de familia pueden considerar lo siguiente:
 1. **Comiencen a temprana edad.**

Tan pronto como sus hijos empiecen a usar una computadora o celular, es el momento de hablarles sobre cómo comportarse en línea.
 2. **Es vital el crear un entorno de diálogo abierto y sincero.**

Permitan a los menores sentirse cómodos para hablar de situaciones molestas, intimidantes o de violencia en su contra.
 3. **Inicien la conversación.**

No esperen a que ellos se acerquen espontáneamente, aproveche cualquier oportunidad para platicar con ellos.
 4. **Pregúnteles si conocen a alguien que sufra Ciber-bullying.**

Como mencionamos antes, puede ser más fácil que se abran a una mala experiencia de los demás, antes que a una propia.
 5. **Comuníquenles sus valores.**

Sean directo sobre sus valores y la forma en que se manifiestan cuando estén en línea. Platiquen con sus hijos sobre la forma correcta de socializar, explíquenles las normas de conducta aceptadas por la sociedad, incluso a manera de "Código de conducta", para que ellos puedan llevar esas recomendaciones a su vida en línea.
 6. **Tengan paciencia.**

La mayoría de los niños necesitan que se les repita la información, en pequeñas dosis cada vez. Sigán hablando con ellos y su paciencia se verá recompensada, y hagan un esfuerzo por mantener un canal de comunicación abierto aún a sabiendas que su hijo hizo algo que ustedes consideran indebido.
 7. **Establezcan consecuencias.**

Si detectan que sus hijos efectivamente utilizan la tecnología para agredir a los demás, pueden considerar limitar a sus hijos los privilegios de usarla.
 8. **Explíquenles con precisión qué hacer.**

Aprovechen la comunicación establecida para hablarles sobre cómo deben actuar si son víctimas de Ciber-bullying:
 - a) No deben responder ni tomar represalias por su cuenta, pues esto sólo provoca que el nivel de violencia escale muy rápidamente.
 - b) Deben reportar el incidente a un adulto de confianza.
 - c) No deben borrar los mensajes o evidencias, pues en caso de persistencia o de

convertirse en conductas delictivas, serán necesarios para presentar la denuncia. (Ver más al respecto en la sección "¿Qué hacer ante un caso de Ciber-bullying?")

9. **Manténganse en contacto con sus publicaciones.**

Miren de vez en cuando lo que expresan, sin afán intrusivo, para asegurarse que se mantiene en el nivel de respeto que ustedes esperan.

- En caso de niños pequeños sí conviene colocar la computadora en un lugar visible de la casa, desde donde se puedan observar sus reacciones al usar el equipo, para detectar sobresalto o enojo de su parte, síntomas de que pueden ser víctima de Ciber-bullying. En niños mayores esta medida deja de ser efectiva, ya que la mayoría tiene acceso a comunicarse con sus amigos desde sus celulares, iPods, iPads, etcétera, movilidad que resulta difícil controlar por medio de simple supervisión parental presencial.

También para el caso de niños pequeños, conviene mantener su socialización digital al mínimo, y en sitios especiales para su edad, como el Club Penguin por ejemplo, los sitios como Facebook están diseñados para personas mayores de 13 años.

- A todos los padres de familia se les recomienda mantenerse en contacto y colaborar con la escuela, para apoyar o en su caso reforzar los esfuerzos educativos en el uso seguro y responsable de la tecnología.
- También resulta de gran utilidad que los padres de familia se esfuercen en conocer más la tecnología que sus hijos utilizan, no tanto con finalidad restrictiva, sino para conocer los verdaderos alcances de la misma, y poder ofrecerles consejos surgidos del sentido común, y de la experiencia de vida que todos los padres de familia tienen, para que identifiquen posibles agresores y se mantengan alejados de ellos.

Si la orientación de sus padres, los niños, a su temprana edad y con poca experiencia en socialización, pueden elevar sus posibilidades de verse involucrados en episodios de Ciber-bullying.

Si desea mayor información sobre la comunicación con niños pequeños, pre-adolescentes y adolescentes, recuerde que tenemos a su disposición la guía "Tranquilidad en la era digital" de la serie "El Efecto Internet", para descarga gratuita en:

www.asi-mexico.org/publicaciones.

En la escuela:

Además de su importante labor de enseñanza e instrucción académica, la escuela ha sido por años un centro de formación humana y cívica, que prepara al individuo para su desarrollo e interacción en nuestra sociedad, con base en principios de respeto y equilibrio moral.

Hoy en día, es de vital importancia que este Civismo se lleve a los medios en los que los estudiantes se mantienen permanentemente conectados, ya sea para socializar, o para la investigación académica, aceptando que una buena parte de su aprendizaje, tanto formal como informal, se lleva a cabo en los medios socio-digitales.

Es por ello que en la escuela se debe fomentar el desarrollo de habilidades contemporáneas que les permitan aprovechar al máximo la tecnología a su alrededor para potenciar su desarrollo, siempre de forma segura y responsable.

En este sentido, materias como "Cuidado de la identidad digital", "Desarrollo de relaciones en línea", "Ciber-ciudadanía", etcétera, deben ser incorporadas a la enseñanza desde la educación básica. De hecho, casi todas las iniciativas de ley impulsadas por el gobierno Mexicano para atender la problemática del Ciber-bullying, incluyen la obligatoriedad de impartir lecciones de este tipo en el salón de clases.

En A.S.I., ponemos a disposición de todas las escuelas del país, el **Programa CENETIC Escolar**, que incluye lecciones y material educativo para el plantel en dos temas:

Ciber-ciudadanía	Deberes y derechos de los usuarios de Internet
Alfabetización Digital.	Habilidades para el sano desarrollo en el ámbito digital.

El programa contempla la aplicación de la encuesta básica de seguridad y privacidad web, para conocer los niveles reales de incidentes de Ciber-bullying en el plantel, entre otros datos importantes, y la capacitación a profesores para la enseñanza de las diferentes competencias socio-digitales que coadyuven a la conformación de un clima de respeto entre usuarios de Internet.

Atención Escuelas:

Si desean inscribirse al programa CENETIC Escolar de A.S.I., y aplicar la encuesta de Seguridad y Privacidad Web en su plantel, favor de enviar un mensaje a contacto@asi-mexico.org y recibirán toda la información del programa y los pasos para su registro.

En adición a esto, las escuelas pueden tomar en cuenta lo siguiente:

- ✓ Es muy recomendable la instalación de un comité especial, como el que describe la propuesta de la nueva LEY DE CONVIVENCIA Y ATENCIÓN DEL ACOSO ESCOLAR PARA EL DISTRITO FEDERAL, que se explicó en la sección anterior, y establecer conductos anónimos y efectivos para que los estudiantes puedan reportar incidentes a este comité.
- ✓ Es importante que la escuela actualice sus reglamentos para incluir al Ciber-bullying como una conducta que se sanciona, aún cuando no se lleve a cabo dentro del plantel, siempre que la víctima sea un miembro de su comunidad escolar. Vale la pena recalcar que la falta de estos lineamientos provocan una sensación de

permissividad entre los estudiantes. El programa CENETIC Escolar también ofrece un reglamento homologado internacionalmente, que incluye todas estas consideraciones.

- ✓ Consideramos esencial que la escuela actúe oportunamente cuando surjan casos de Ciber-bullying, el no hacerlo puede ayudar a crear un clima de miedo e inseguridad, que provoca que los estudiantes disminuyan su rendimiento académico o prefieran no asistir a clases (Ver en la sección Fuentes y Referencias, el libro "¡Ya no quiero ir a la escuela!"). Todo lo anterior contribuye a crear una mala reputación para el colegio en la sociedad.

Finalmente, recomendamos a todos los planteles revisar a detalle el contenido de la "**Guía básica de prevención de la violencia en el ámbito escolar**" publicada por la SEP Federal, para incorporar en la medida de lo posible, las recomendaciones que ahí se ofrecen, y acercar a los alumnos materiales didácticos como el "Violentómetro", que resume pautas para que ellos puedan identificar señales de violencia en su contra. (ver sección "Enlaces y referencias").

XI. ¿Qué hacer ante un caso de Ciber-bullying?

Es importante saber cómo actuar en caso de ser víctima de una agresión en línea, para evitar que se vuelvan repetitivas y se conviertan en Ciber-bullying. Recuerda que recibir un comentario intimidante, ofensivo o humillante por cualquier medio, debe tomarse con seriedad, por lo que puedes considerar las recomendaciones que aquí te ofrecemos.

Recuerda que en caso de tener dudas sobre la mejor manera de actuar, puedes reportarlo a nuestra Línea de Denuncia en www.asi-mexico.org/denuncia, o en nuestra Línea de Ayuda para Jóvenes en www.asi-mexico.org/ayuda, para poder ofrecerte la orientación necesaria.

Si es la primera vez que recibes un mensaje que te moleste de parte de otra persona:

- ✓ Ignóralo. Cuando te llega por primera vez lo mejor que se puede hacer es: nada. Ignora el mensaje, no lo respondas ni lo re-transmitas. Si lo respondes estás cayendo en el juego del agresor, quien necesita de tu retro-alimentación para ir incrementando sus ataques. Mucho menos se recomienda amenazar de regreso al agresor.
- ✓ Si eres menor de edad, informa a tus padres de inmediato, y si los mensajes implican violencia, repórtalo a la policía.
- ✓ **Una, y sólo una vez** responde al remitente que no deseas ser molestado. Usa un tono relajado pero serio y firme, nunca agresivo. Si lo consideras necesario, pide a tus padres que lo redacten por ti.
- ✓ Si puedes identificar al proveedor de correo de la persona que te envía los mensajes, reporta la cuenta con la empresa, casi siempre tienen políticas que impiden utilizar sus servicios para molestar a otros usuarios.

Si continúas recibiendo mensajes ofensivos o que de cualquier forma te molesten:

- ✓ Guarda todos los mensajes como evidencia, es posible que la policía llegue a necesitarlos en caso que las cosas se compliquen y proceda una denuncia formal.
- ✓ Es necesario que lo comentes con un adulto de confianza, preferentemente tus padres, para que te ayuden a denunciarlo. Recuerda que si los mensajes incluyen amenazas, chantaje o extorsión, pueden ser constitutivos de delito, por lo que deberás reportarlo a la policía.
- ✓ Finalmente, lleva registro de todos los mensajes recibidos, indicando la fecha, medio por el que lo recibiste, qué hiciste con él, cómo te sentiste, cómo te afectó, etcétera.

En la familia:

Si tu hijo o hija acude a ti para platicarte sobre un incidente en Internet, te recomendamos aprovechar esa valiosa oportunidad para reafirmar en él la confianza con la que puede hablarte de cualquier problema. Los padres de familia pueden tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

- ✓ Conservar la calma y escuchar detenidamente la explicación.
- ✓ Solicitarle detalles sobre los antecedentes que pudieron dar lugar al incidente en línea, por ejemplo, si tuvo una pelea en la escuela, finalizó un noviazgo en malos términos, etcétera.
- ✓ Puede resultar muy útil hacer un registro escrito de el o los incidentes, que señale fechas, medios utilizados, alcance de los mismos, etcétera.
- ✓ Hacerle saber al menor que se hará todo lo necesario para ayudarlo, recordando que está pasando por una situación que le angustia.
- ✓ No retirar al menor su celular o acceso a Internet como consecuencia del incidente, ya que esto impediría que en el futuro se sintieran cómodos para venir a reportarles otro incidente. Las encuestas de A.S.I. revelan que casi un 36% de los jóvenes señalan que prefieren evitar comunicar a sus padres un incidente, por miedo a que les retiren el acceso a Internet o al celular.
- ✓ Si el incidente está relacionado con la escuela, acudir de inmediato con la dirección del plantel para reportarlo y solicitar acción de acuerdo a su reglamento.
- ✓ Tomar en cuenta que dependiendo el impacto que haya causado en el o la menor, éste puede requerir terapia de apoyo para superar el incidente, y ayudarlo a evitar daños en su autoestima y desarrollo normal. Los padres no deben olvidar que incluso si su hijo o hija resulta ser agresor, dependiendo la gravedad y extensión de la conducta agresiva, también puede requerir terapia de apoyo.

En la escuela:

Si una autoridad académica se percata de que un estudiante es víctima de Ciber-bullying, o recibe de su parte una denuncia al respecto, se recomienda que se actúe de inmediato para atenderlo, ya que la falta de acción contribuye a crear un ambiente de

permissividad y falta de respeto en el plantel. La escuela puede tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

- ✓ Se informe al director del plantel, y al comité encargado de resolver estas situaciones.
- ✓ Se investiguen todas las circunstancias del caso para determinar su alcance y estudiantes implicados, tanto en el rol de víctimas, como en el de agresores.
- ✓ Se informe a los padres de familia de todos los involucrados acerca de la situación, para que se refuercen las medidas que se decidan tomar desde el hogar también.
- ✓ Se apliquen las medidas o sanciones conforme al reglamento vigente, para asentar el precedente en la comunidad escolar.
- ✓ Tomar las medidas para reducir la posibilidad de que el incidente se repita.

En todos los casos:

Conviene revisar las políticas y términos de uso de los servicios utilizados para cometer el Ciber-bullying, y reportar a los proveedores en caso de proceder. Por ejemplo, si se reciben correos electrónicos con amenazas, enviar una copia al área de soporte para que cancelen la cuenta del agresor, o bien, si se publicó un perfil falso para difamar a una persona, reportarlo para que lo den de baja.

Facebook por ejemplo, ofrece un "Centro de Seguridad para las familias" en www.facebook.com/seguridad, con herramientas y recursos para mejorar la seguridad de las cuentas de los usuarios, así como reportar incidentes de Ciber-bullying. Así mismo, han sido pioneros en incorporar los hallazgos de centros de investigación científica alrededor del Bullying, que resaltan la importancia de los observadores o testigos en la solución de casos de agresión en el mundo real, ofreciendo el servicio de "Reporte Social", en que los usuarios que son víctimas de comentarios o publicaciones que consideran ofensivos, pueden reportarlos directamente a la persona que los publicó, o a un tercero que resulte ser conocido de ambos para que interceda en el objetivo de lograr que éstos sean retirados de la red social, estrategia que está demostrando ser de gran ayuda para evitar que situaciones cotidianas escalen hasta convertirse en episodios de violencia.

Muchos proveedores de los servicios más populares entre los jóvenes han implementado medidas similares, asignando a especialistas entrenados en la resolución de conflictos, como es el caso de Gmail, YouTube, etcétera. Es un hecho que a nadie le gusta la idea de que sus plataformas sean utilizadas para agredir a la comunidad, y actúan responsablemente para dar respuesta oportuna a los usuarios afectados.

Si el incidente está relacionado con la escuela, el reporte deberá ser atendido por el comité encargado de resolver estas situaciones en forma expedita, pero si no se obtiene la respuesta deseada, es necesario informar a la Secretaría de Educación Pública solicitando su intervención. La Ley General de Educación establece una serie de obligaciones a las autoridades académicas de cada plantel tendientes a promover una cultura de paz y no violencia.

Tanto para la familia como para la escuela, debe ser una prioridad la salud y bienestar de los involucrados, se recomienda que un psicólogo evalúe la posibilidad de ofrecer terapia

de apoyo tanto a víctimas como a agresores. Si el incidente de Cyber-bullying resulta ser demasiado complicado, tanto la familia como la escuela deberá considerar acercarse a especialistas en la materia para su completa resolución.

Finalmente, si el incidente de Cyber-bullying incluye conductas que pueden calificar como delictivas, como son las amenazas, deberá ser reportado ante el Ministerio Público de la entidad. Se recomienda averiguar si en la Procuraduría de Justicia del estado al que corresponda, existe alguna Fiscalía o unidad especializada en la atención de estos casos.

Por ejemplo, en el Distrito Federal, en 2011 se creó la Unidad Especializada para la Atención de las o los Estudiantes menores de dieciocho años, que sean Víctimas de Delito, quedando adscrita a la Fiscalía Central de Investigación para la Atención de Niños, Niñas y Adolescentes, que ofrece sus servicios al público en general en:

General Gabriel Hernández No. 56 2o. piso
Col. Doctores
Del. Cuauhtémoc
C.P. 06720 México D.F.
Se te atiende en el horario de **8:00am a 13:00hrs**

Para presentar cualquier denuncia, la PGJDF te recomienda:

- Llevar una identificación oficial con fotografía.
- Dirigirte al Fiscal o al agente del Ministerio Público, quienes deberán atenderte.
- Se te informará por el Ministerio Público de la trascendencia jurídica de tu denuncia o querrela, de las penas en que incurrirán quienes declaran falsamente ante autoridad, así como de las modalidades del procedimiento que se iniciará.
- Al rendir tu declaración describe los hechos y tratar de ser lo más preciso posible (es importante expresar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, datos generales y, en su caso, la media filiación del o los probables responsables).
- Una vez que declares debes leer lo que se ha escrito y sólo entonces firmar el documento.
- En el mismo acto podrás ratificar tu denuncia.

Tratándose de una denuncia por acoso escolar, te sugerimos presentar además:

- Acta de Nacimiento
- Dirección de la escuela
- Nombre del director
- Nombre de los agresores
- Dirección de los agresores (si la conoces)
- Cualquier evidencia que tengas de las agresiones.

XII. Conclusión.

Resulta evidente que los factores alrededor del Cyber-bullying son complejos, y su comprensión se complica por las creencias equivocadas alrededor de este problema, al igual que las que existen alrededor del Bullying. Pensar por ejemplo que es algo normal en el desarrollo de los adolescentes, que no se requiere ayuda porque "los niños tienen que

aprender a defenderse por sí mismos", ayuda a crear un ambiente equiparable a la complicidad, donde participamos negativamente por omisión, en lugar de involucrarnos activamente en su prevención y atención.

Las consecuencias del Ciber-bullying pueden ser extremadamente devastadoras, no se trata solo de herir los sentimientos de una persona, las agresiones persistentes, con alto grado de crueldad, y omnipresentes a través de la tecnología, pueden llevar a las víctimas hasta el suicidio.

El Ciber-bullying no es un juego de niños, requiere de la participación de toda la comunidad alrededor de ellos para hacerle frente y evitar su propagación. Cada responsable de la seguridad y protección de los menores tiene en sus manos la posibilidad de colaborar en la detección, prevención y solución de este lado oscuro de la tecnología, esperamos que esta guía te haya sido de utilidad para conocer los alcances de esta conducta, y te motive a aprender más para ayudar mejor a tus hijos.

Recuerda que para mayor información, visita nuestro sitio web en www.asi-mexico.org, envíanos un mensaje a contacto@asi-mexico.org o **Síguenos en Twitter: @asimexico**

XIII. Fuentes y referencias.

Libro "Bullying en México", Paloma Cobo y Romeo Tello, Ed. Lectorum.

Libro "Expedición a la Violencia", Santiago Genovés, Ed. Fondo de cultura económica

Libro "¡Ya no quiero ir a la escuela!", Trixia Valle, Ed. Porrúa

Revista "El Efecto Internet", A.S.I., Ed. Vía Satélite

Guía básica de prevención de la violencia en el ámbito escolar, SEP Federal.

<http://basica.sep.gob.mx/escuelasegura/pdf/MatInfo/ViolenciaEscolar.pdf>

Material didáctico "Violentómetro", SEP Federal

<http://www.sep.gob.mx/es/sep1/Violentometro>

Guía docentes: Educar y Proteger. El trabajo docente en una escuela segura. SEP Federal.

Guía Escuelas aprendiendo a convivir. Un proceso de intervención contra el maltrato e intimidación entre escolares –Bullying-. SEP DF.

Cyberbullying research center

www.cyberbullying.us

Olweus Bullying prevention program.

www.olweus.com

ConnectSafely

www.connectsafely.org

Pew Internet & the American Life Project

www.pewinternet.org

Información de Copyright. Todos los nombres comerciales mencionados en esta guía, son marcas registradas de sus respectivos titulares. Se han citado las fuentes en cada caso, y en los que no, se trata de información de dominio público. Prohibida la reproducción total o parcial de esta recopilación, sin la autorización escrita de Alianza por la Seguridad en Internet A.C.