

## Acoso escolar, ciberacoso y las nuevas tecnologías de la información y la comunicación

### Bullying, Cyberbullying and the New Information and Communication Technologies

Alba Cortés Alfaro<sup>1\*</sup> <https://orcid.org/0000-0001-8061-1845>

<sup>1</sup>Instituto Nacional de Higiene, Epidemiología y Microbiología. La Habana, Cuba.

\*Autor para la correspondencia: [albacortes@infomed.sld.cu](mailto:albacortes@infomed.sld.cu)

#### RESUMEN

**Introducción:** El acoso escolar o bullying es uno de los grandes riesgos para la salud psicológica de niños y adolescentes. Es una situación de violencia constante, física o psicológica, llevada a cabo por un escolar o un grupo de escolares contra otro alumno que no puede defenderse. El ciberacoso o cyberbullying constituye una forma de agresión intencional y repetida que genera abusos de poder a través de las nuevas tecnologías, como el correo electrónico, los chats, los móviles o las redes sociales, entre otros.

**Objetivo:** Profundizar en los aspectos del acoso escolar, el cyberbullying y las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones.

**Métodos:** Para efectuar esta revisión y ofrecer a los lectores una actualización sobre el tema en cuestión, se consultaron las bases de datos incluidas en los servicios LILACS, EBSCO e HINARI y se alcanzó muy buena cobertura, tanto en Cuba, Latinoamérica y el Caribe, como en el resto del mundo. También se visitaron sitios Web en Internet de obligada consulta por su prestigio y liderazgo sobre el tema.

**Conclusiones:** Se establece una vez más la importancia de la familia en el fenómeno del acoso en general y la importancia que tiene una buena funcionalidad familiar en este aspecto, así que cualquier intervención que se haga para prevenir el fenómeno de acoso debe tener en cuenta fundamentalmente la familia. Consideramos que es necesario fomentar esta línea de investigación para conocer el comportamiento de este fenómeno en nuestro país y comparar la legislación educativa relacionada con los fenómenos de acoso escolar y ciberacoso.

**Palabras clave:** acoso escolar; cyberbullying; nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones.

#### ABSTRACT

**Introduction:** Bullying is one of the greatest risks for the psychological health of children and adolescents. It is a situation of constant violence, physical or

psychological, carried out by a schoolchild or a group of schoolchildren against another student who cannot defend himself or herself. Cyberbullying constitutes a form of intentional and repeated aggression that generates abuse of power through new technologies, such as email, chats, mobile phones or social networks, among others.

**Objective:** To delve into the aspects of bullying, cyberbullying and new information and communication technologies.

**Methods:** To carry out this review and to offer readers an update on the subject of interest, we consulted the databases included in the *LILACS*, *EBSCO* and *HINARI* services and very good coverage was achieved, in Cuba, Latin America and the Caribbean, as well as in the rest of the world. We also visited internet websites of obligatory consultation for their prestige and leadership on the subject.

**Conclusions:** We highlight, once again, the importance of the family in facing the phenomenon of bullying in general and the importance of good family functionality in this respect, so any intervention that is made to prevent the phenomenon of bullying must fundamentally take the family into account. We consider that it is necessary to promote this line of research to understand the behavior of this phenomenon in our country and to compare the educational legislation related to the phenomena of bullying and cyberbullying.

**Keywords:** bullying; cyberbullying; new information and communication technologies.

Recibido: 14/05/2019

Aceptado: 25/09/2019

## Introducción

Las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones (NTIC) están referidas a todos los nuevos medios que, en los últimos años, han facilitado el flujo de información (Internet, el videodisco digital [DVD], los computadores portátiles y todos los aparatos tecnológicos que sirven para producir, desarrollar y llevar a cabo la comunicación).<sup>(1,2)</sup>

Las generaciones actuales son denominados nativos digitales al estar en contacto con las mismas desde edades muy tempranas por lo que el riesgo de sufrir consecuencias negativas (adicción y acoso) es más elevada.<sup>(3)</sup>

Se habla de ciberacoso o cyberbullying cuando un menor acosa a otro menor con amenazas, insultos, coacciones, chantajes, vejaciones o calumnias, haciéndolo a través de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) como son: el móvil, el ordenador o Tablet, utilizando WhatsApp, SMS, email, chats en línea, redes sociales, etc. El ciberacoso se define como un daño intencionado y repetido infligido por parte de un menor o grupo de menores hacia otro menor

mediante el uso de los medios digitales (Guía Clínica de ciberacoso para profesionales de la salud, 2015). La víctima irá sufriendo un deterioro en su autoestima y dignidad personal, provocándole victimización psicológica, estrés emocional y rechazo social. Hay que tener en cuenta que el daño es intencionado, no accidental; pero el adolescente agresor muchas veces no es consciente del daño real que le va ocasionar a su víctima. La utilización de las tecnologías de la información y de la comunicación por parte de los niños y adolescentes ocasiona problemas personales de conductas adictivas y riesgo de sufrir ciberacoso, sexting o grooming.<sup>(3)</sup>

El acoso escolar es un tipo de violencia que se manifiesta por el uso repetido y deliberado de agresiones verbales, psicológicas o físicas con la finalidad de lastimar y dominar a otro, haciendo uso de un poder real o ficticio sin una provocación previa y en conocimiento de que la víctima carece de posibilidades de defenderse y que el autor o los autores son más poderosos que la víctima. De igual manera, el ciberacoso se define como la intimidación o acosos que en forma continua ejerce una persona (ciberagresor) contra otra (cibervíctima), a través de medios electrónicos.<sup>(4)</sup>

Actualmente, con el advenimiento y el desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), la interacción entre las personas es cada vez más fácil y efectiva, favoreciendo que el acoso tradicional haya sobrepasado los límites del plantel escolar a la forma virtual y haya dado lugar al ciberacoso. Es así como este tipo de comportamientos ha ido creciendo, como lo demuestra el estudio realizado en Asturias, España, donde se encontró que la presencia de la violencia a través de las TIC oscila entre el 34,5 % y el 51,9 % de los casos.<sup>(5)</sup>

En Colombia, este fenómeno está en aumento, *Jiménez* y otros realizaron un estudio en donde encontraron que la agresión escolar entre pares es del 24,7 %, algunos de los estudiantes presentaron comportamientos de intimidación o agresión verbal, física y psicológica. Asimismo, en Manizales, Colombia, encontró que un 5 % de la población estudiada eran acosados, un 2,4 % eran acosadores, un 1,6 % sufrían de ciberacoso y un 0,9 % eran ciberacosadores. Las características observadas en los agresores destacan una situación social negativa con amistades que refuerzan su conducta violenta, acentuada tendencia a abusar de su fuerza impulsiva, escasas habilidades sociales, baja tolerancia a la frustración, dificultad para cumplir normas, relaciones negativas con los adultos y bajo rendimiento escolar.<sup>(6)</sup>

Entre las características de la víctima típica o pasiva, se encuentra una situación social de aislamiento, poca asertividad y dificultad en la comunicación; conducta pasiva, miedo ante la violencia, manifestación de vulnerabilidad, alta ansiedad, inseguridad y baja autoestima. La víctima activa se caracteriza por una situación social de aislamiento e impopularidad, que la sitúa entre los alumnos más rechazados por sus compañeros, lo que produce problemas de concentración y la tendencia a reaccionar con conductas agresivas e irritables. En algunas ocasiones,

una misma persona puede ser víctima y agresor, y puede presentar un conjunto de comportamientos físicos y verbales de forma hostil y victimizada.<sup>(5,6)</sup>

El objetivo del presente estudio es presentar una revisión bibliográfica acerca del acoso escolar y del ciberacoso o ciberbullying y las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

## Métodos

Para efectuar esta revisión y ofrecer a los lectores una actualización sobre el tema en cuestión, se consultaron las bases de datos incluidas en los servicios LILACS, EBSCO e HINARI y se alcanzó muy buena cobertura, tanto en Cuba, Latinoamérica y el Caribe, como en el resto del mundo. También se visitaron sitios Web en Internet de obligada consulta por su prestigio y liderazgo sobre el tema. Se utilizaron los términos de acoso escolar, ciberacoso o ciberbullying, características generales de los acosados y acosadores, repercusión y consecuencias de los acosados, así como las influencias de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones en sus aspectos generales en particular en niños y adolescentes. Para la elaboración de las estrategias de búsquedas se consultó el lenguaje controlado DeCS y se incluyeron los operadores booleanos correspondientes. Se seleccionaron los documentos correspondientes al periodo 2002 - 2019.

## Desarrollo

El acoso escolar y el ciberacoso son realidades que viven niños en el mundo, y tienen repercusiones negativas en su bienestar, su desarrollo y el ejercicio de sus derechos. Todos los niños, sin excepción, tienen el derecho a ser protegidos de todas las formas de violencia y al desarrollo de todo su potencial de aprendizaje en un ambiente seguro. Así lo consagra la Convención sobre los Derechos del Niño y lo desarrolla ampliamente la Observación General N° 13 de 2012 del Comité de Derechos del Niño.<sup>(4,5,6)</sup>

Los estudios sobre acoso escolar comienzan en la década de los años sesenta, momento en el que algunos investigadores detectan como motivo detonante del suicidio de adolescentes el acoso escolar que estos sufren. No obstante, es en 1978 cuando el psicólogo escandinavo Dan Olweus introduce el término bullying, con el que es conocido este fenómeno internacionalmente. De esta forma, en la actualidad existe un amplio consenso en reconocer que las personas agredidas sufren el bullying como “una auténtica pesadilla”, cuyas secuelas alcanzan tal magnitud que, en ocasiones, tienen prevalencia, incluso, en su vida adulta, lo que cual ha hecho promover políticas de prevención, evaluación e intervención en diferentes estados.<sup>(7)</sup>

En estudios realizados sobre acoso escolar en 28 países europeos se encontró que los síntomas físicos de los niños que habían sido víctimas de acoso escolar incluían:

dolor de cabeza, dolor de estómago, dolor de espalda y vértigo y los síntomas psicológicos incluían mal genio y nerviosismo, sentimientos de soledad e impotencia. El mismo estudio halló que, según los propios niños, cuanto más frecuentemente habían sido acosados más síntomas de mala salud tenían. Naciones Unidas considera que estas formas de violencia vulneran los derechos de la infancia.<sup>(7)</sup>

Sin duda alguna, Internet es un canal importante para la participación, la educación, el acceso a la información, la creatividad, el ocio y el juego, la comunicación y la libre expresión. Sin embargo, el acceso a Internet conlleva un espectro de riesgos a los que los niños son más vulnerables que los adultos. Esos riesgos están vinculados con la vulneración de sus derechos fundamentales como la libertad, la dignidad, la intimidad y el derecho a ser protegidos contra la violencia.

El ciberacoso es uno de estos riesgos, como forma de expresión de la intimidación entre pares a través de los nuevos dispositivos digitales. La forma de contacto entre víctimas y agresores en el caso del ciberacoso introduce factores de riesgo específicos, como el anonimato del agresor, la gran difusión social de la situación, las dificultades prácticas para detener la agresión y, por extensión, terminar con el sufrimiento de la víctima. Las TIC también ofrecen a las víctimas oportunidades para responder y defenderse, inclusive de manera violenta en algunas ocasiones, respuesta que probablemente no sería la misma cara a cara.<sup>(8)</sup>

Si bien las encuestas a gran escala han ayudado a determinar la relación con el acoso tradicional en cuanto a las conductas coincidentes y los papeles como víctima o agente del ciberacoso, sabemos menos de las causas por las que ocurre y de los factores que influyen en su aparición o prevención. *Cross y Walker* resumen los resultados de un estudio australiano acerca de características referidas por estudiantes y profesorado en relación con los involucrados en el maltrato, que coinciden con otros estudios:

*En quienes ejercen ciberacoso:* experiencias de acoso en formas tradicionales, ausencia de empatía, aprobación del ciberacoso, no considerar segura la escuela; en relación con la tecnología: mayor acceso, uso más frecuente, mayor dependencia, actitud más positiva y mayor habilidad; figuras parentales menos implicadas en controlar o comprender el uso de ordenadores/internet de sus criaturas, percepción de falta de confianza, cariño y ayuda en sus amistades.<sup>(9,10)</sup>

*En las víctimas:* sentirse menos populares, ser objeto de acoso tradicional, no considerar segura la escuela, paso a secundaria, problemas emocionales y con los compañeros; conocimiento inadecuado del uso seguro en Internet (mantener privacidad, no compartir contraseñas, escasa petición de ayuda); ausencia de ayuda en quienes están alrededor. Se trata de un compendio de factores individuales y sociales. En su revisión de estudios encuentran que las correlaciones más importantes se producen con variables relacionadas con el grupo de iguales: rechazo de los y las iguales, pocas amistades y baja aceptación.<sup>(8)</sup>

Hablar de protección jurídica ante el acoso escolar y el ciberacoso es muy difícil aún; en países que lo sufren desde hace décadas no existen leyes que aparen a las víctimas de acoso, tal es el caso por citar un ejemplo de España donde no existe una Ley que regule de manera específica e integral las diversas formas de violencia que pueden ser ejercidas contra la infancia, como el acoso escolar o el ciberacoso, si bien algunos aspectos son abordados en los diferentes instrumentos normativos.<sup>(7)</sup>

La Constitución Española declara como derechos fundamentales el derecho a la integridad física y moral (artículo 15); el derecho a la libertad y a la seguridad (artículo 17), el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen, así como al secreto de las comunicaciones (artículo 18), el derecho a la tutela judicial efectiva (artículo 24) y el derecho a la educación (artículo 27). El objeto de la educación, de acuerdo con el artículo 27 debe ser el pleno desarrollo de la personalidad humana en el respeto de a los principios democráticos de convivencia y a los derechos fundamentales.<sup>(8)</sup>

### Ámbito de protección

La Ley Orgánica de Protección Jurídica del Menor encomienda la protección de los niños a los poderes públicos, así como el apoyo a los padres y tutores para ejercer sus funciones (artículo 12). Todo ello sin perjuicio de que cualquier persona, especialmente aquellas que por su profesión detecten una situación de riesgo o posible desamparo de un niño o niña (como puede ser las situaciones de acoso), tenga la obligación de comunicarlo a las autoridades (artículo 13).<sup>(4)</sup>

La Ley reconoce a los niños, entre otros, el derecho al honor, a la intimidad y a la propia imagen, lo que incluye el secreto de las comunicaciones (artículo 4). Determina, además, que la difusión de información o la utilización de imágenes o nombre de los niños en los medios de comunicación que puedan implicar una intromisión ilegítima en su intimidad, honra o reputación, o que sea contraria a sus intereses, determinará intervención del Ministerio Fiscal, que instará de inmediato las medidas cautelares y de protección previstas en la ley y solicitará las indemnizaciones que correspondan por los perjuicios.<sup>(5)</sup>

### ¿Qué se puede hacer?

Muchos estudios han demostrado que el uso de las nuevas tecnologías tiene más elementos positivos que negativos para las relaciones entre el alumnado. También, que el uso inadecuado de las mismas está relacionado con distintos factores ya descritos.<sup>(8)</sup>

Más allá de disposiciones legales que pueda haber en algunos países frente al acoso en general y al ciberacoso en particular, en muchos de ellos se están desarrollando programas de intervención en los propios centros. El solapamiento ya referido entre este y otros tipos de maltrato por abuso de poder sugiere que la estrategia para reducir el ciberacoso debe enmarcarse en una consideración

general de los abusos de poder entre iguales, o de modo más global, como parte de las iniciativas de mejora de la convivencia en el centro.<sup>(7)</sup>

Este enfoque se considera más positivo que plantearlo como parte de las medidas de uso aceptable de las TIC, porque esto implicaría que el ciberacoso es un problema tecnológico más que social. Además, se requiere un enfoque global que comprometa en la mejora de la convivencia a todos los agentes: familias, personal docente y no docente y alumnado, y que se aborde en los distintos escenarios: el aula, el centro, la relación con las familias y con la comunidad.<sup>(9)</sup>

El proyecto Cibermanageres es ejemplar en este sentido al ser el propio alumnado quien, a modo de mentores y mentoras, forma a estudiantes más jóvenes en el uso seguro de Internet. Esta experiencia supone a la vez intervenir en todo el centro -ayuda entre iguales como recurso del centro- y en el aula, ya que la formación tiene lugar en cada grupo clase.<sup>(10)</sup>

El primer paso antes de diseñar la intervención es siempre la toma de conciencia del problema y la evaluación inicial de la situación del centro en relación con factores ligados al ciberacoso: las conductas, las características del entorno, los contenidos formativos, las prácticas administrativas y las medidas existentes, componentes del modelo (PRECEDER-PROCEDER) de *Green y Kreuter*, que en relación con el ciberacoso, se aplica a un proyecto desarrollado en Australia. Un elemento esencial del modelo es la participación de las personas destinatarias de la intervención tanto en la identificación de sus problemas y necesidades como en el desarrollo y puesta en práctica de la intervención. En el proyecto australiano participaron 22 profesionales y casi 200 escolares de 11 a 15 años organizados en grupos de discusión para explorar su comprensión del alcance, el impacto y los aspectos contextuales asociados con el ciberacoso. Este análisis situacional es el punto de partida de la intervención posterior.<sup>(10)</sup>

Es fundamental la identificación de recursos y circunstancias en los centros escolares, las familias y las comunidades que podrían obstaculizar o favorecer la puesta en práctica de la intervención. Por ejemplo, el proyecto australiano mencionado identificó factores relativos al currículum (denso, demandante); prioridades diferentes al ciberacoso; recursos limitados, entre ellos el tiempo; el compromiso del personal con la intervención; su capacidad para ponerla en práctica; la falta de tiempo de las familias; el compromiso del alumnado, p. ej. si existe ya un servicio de ayuda entre iguales.<sup>(8)</sup>

Los sistemas de ayuda entre iguales han mostrado ser un recurso eficaz para la mejora de la convivencia: aunque hay una disminución moderada de los casos de victimización, el clima de centro mejora por estas iniciativas que dan la voz al alumnado como agentes de resolución de los problemas. Actúan, además, como elemento disuasorio: dirigen a eventuales agentes maltratadores el mensaje de que lo que pase a cualquier compañero importa en el centro e importa en la cultura de iguales.<sup>(8)</sup>

Actividades en el aula que permitan confrontar las ideas acerca del ciberacoso serían un elemento importante de las acciones preventivas. Para ello puede ser

de utilidad programas que permitan la reflexión y el debate conjunto, p. ej. a partir de dilemas y situaciones dramatizadas basadas en la vida cotidiana.

*Cortés* en su estudio destaca que el desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) han contribuido a crear representaciones sociales e influir sobre hábitos, costumbres y comportamientos, así como contribuir al predominio de la trasmisión de modelos negativos que facilitan la aparición y desarrollo de: violencia, consumo de sustancias adictivas, erotismo y sexo sin predominio de espiritualidad, lenguaje soez, prejuicios y consumismo. El contacto precoz y el uso generalizado que de estas nuevas tecnologías están produciendo cambios en la manera en que se relacionan los adolescentes con el entorno familiar y social, y con el mundo en general, condicionando que su socialización sea diferente a la de las generaciones precedentes.<sup>(11)</sup>

## Conclusiones

Se establece una vez más la importancia de la familia en el fenómeno del acoso en general y la importancia que tiene una buena funcionalidad familiar en este aspecto, así que cualquier intervención que se haga para prevenir el fenómeno de acoso debe tener en cuenta fundamentalmente la familia. Consideramos que es necesario fomentar esta línea de investigación para conocer el comportamiento de este fenómeno en nuestro país y comparar la legislación educativa relacionada con los fenómenos de acoso escolar y ciberacoso.

## Referencias bibliográficas

1. Aguilar Joyanes. Historia de la Sociedad de la Información. Hacia la sociedad del Conocimiento" en Revolución tecnológica. U. de Alicante: Alicante; 2003.
2. Aguilar Joyanes. La gestión del Conocimiento en la Comunicación: Un enfoque Tecnológico y de Gestión de Contenidos (Libro de Actas del Foro Comunicación-Complutense): Ayto. Madrid: U. Complutense; 2002.
3. Eddy Ives LS. Tecnologías de la información y de la comunicación. Revista de Formación Continuada de la Sociedad Española de Medicina de la Adolescencia. 2018 [acceso: 15/11/2019];VI(2). Disponible en: <https://www.adolescenciasema.org/ficheros/REVISTA%20ADOLESCERE/vol6n um2-2018/65e1e6Tecnologias%20de%20la%20informacion%20y%20de%20la%20comunicacion.pdf>
4. Silva Jorge Luiz da, Oliveira Wanderlei Abadio de, Mello Flávia Carvalho de Malta, Prado Rogério Ruscitto do, Silva Marta Angélica Iossi, Malta Deborah Carvalho. Prevalência da prática de bullying referida por estudantes brasileiros: dados da Pesquisa Nacional de Saúde do Escolar, 2015. Epidemiol. Serv. Saúde. 2019 [acceso: 15/11/2019];28(2):e2018178. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.5123/s1679-49742019000200005>



5. Armero Pedreira P, Bernardino Cuesta B, Bonet de Luna C. Acoso escolar. Rev Pediatr Aten Primaria. 2011 [acceso: 15/11/2019];13(52):661-70. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4321/S1139-76322011000600016>
6. Arce, Ramón, Velasco, Judith, Novo, Mercedes, Fariña, Francisca, Elaboración y validación de una escala para la evaluación del acoso escolar. Revista Iberoamericana de Psicología y Salud. 2014 [acceso: 15/11/2019];5(1):71-104. Disponible en: <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/245129173005>
7. Rey, Lourdes, Quintana-Orts, Cirenía, Mérida-López, Sergio, Extremera, Natalio, Inteligencia emocional y cibervictimización en adolescentes: El género como moderador. Comunicar. 2018 [acceso: 15/11/2019];XXVI(56):9-18. Disponible en: <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/15855661001>
8. Iranzo Begoña, Buelga Sofía, Cava María-Jesús, Ortega-Barón Jessica. Cyberbullying, psychosocial adjustment and suicidal ideation in adolescence. Psychosocial Intervention. 2019 [acceso: 15/11/2019];28(2):75-81. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.5093/pi2019a5>
9. Larrañaga, Elisa, Navarro, Raúl, Yubero, Santiago, Factores socio-cognitivos y emocionales en la agresión del ciberacoso. Comunicar. 2018 [acceso: 15/11/2019];XXVI(56):19-28. Disponible en: <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/15855661002>
10. Giménez-Gualdo Ana-M, Arnaiz-Sánchez Pilar, Cerezo-Ramírez Fuensanta, Prodócimo Elaine, Percepción de docentes y estudiantes sobre el ciberacoso. Estrategias de intervención y afrontamiento en Educación Primaria y Secundaria. Comunicar. 2018 [acceso: 15/11/2019];XXVI(56):29-38. Disponible en: <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/15855661003>
11. Cortés Alfaro Alba. Violencia en niños, niñas y adolescentes. Rev. Cubana Med Gen Integr. 2018 [acceso: 15/03/2020];34(4). Disponible en: <http://www.revvgi.sld.cu/index.php/mgi/article/view/475/228>

### Conflicto de intereses

La autora declara no tener conflicto de intereses.