

Formar para la ciberconvivencia

Internet y prevención del ciberbullying

Educate for the cyber-cohabitation

Internet and the prevention of cyber-bullying

Alejandro Castro Santander

Director General Observatorio de la Convivencia Escolar

(Pontificia Universidad Católica Argentina)

Miembro de la Cátedra UNESCO de Juventud, Educación y Sociedad

(Universidad Católica de Brasilia, Brasil)

obs.convivencia.escolar@gmail.com

RESUMEN

Internet es un bien, como lo es la imprenta, el teléfono y la televisión; es un avance tecnológico que admite un buen uso y un mal uso, un uso experto y un uso inexperto. También es un gran desafío educativo, en una época en la que se realizan muchos progresos que no siempre van acompañados de la sabiduría y la prudencia necesarias. Cuando estos adelantos se gobiernan adecuadamente, pueden generar un bien para toda la sociedad. En caso contrario, acaban favoreciendo su corrupción y siendo un ámbito para la proliferación de nuevas violencias.

Palabras claves: Ciberconvivencia, ciberviolencia, ciberbullying, ciberconductas.

ABSTRACT

Internet is a good, such as the printing press, the telephone, or TV. It is a technological advance that admits a good use and a bad use, an expert use and an inexpert use. It is also an educational challenge in a time when there are many progresses that are not always accompanied by the necessary knowledge and prudence. When these measures of progress are adequately overseen, a good for all of society can be produced. In other cases, their corruption can be the result that thus becomes the source of new violence.

Keywords: Cyber-cohabitation, cyber-violence, cyber-bullying, cyber-behavior.

Recibido: Agosto de 2013 / **Aprobado:** Septiembre de 2013

Introducción: Nuevos consumos culturales

Los consumos culturales tienen un lugar central en la organización del tiempo libre de las personas en Latinoamérica y estudiando las nuevas formas de apropiarnos de la cultura, sobre todo a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), comprendemos más acerca de cómo se han alterado y continúan modificándose las formas de “ser” y “estar juntos”.

La irrupción cada vez más potente y masiva de las TIC, han ido transformando la cultura y las relaciones humanas, y la ciberconvivencia en general y las distintas formas de ciberviolencia en particular, ocupan cada vez más espacio en las investigaciones y en los medios masivos de comunicación. Sabemos que la violencia tiene la capacidad de mutar y en la actualidad la utilización de pantallas que evolucionan día a día, el desarrollo de redes virtuales de encuentro y la protección que permite el anonimato, ha logrado incrementar su poder.

Los medios de comunicación a través de la masificación de la información, lecturas, placeres y formas de entretenimiento, han contribuido a que las personas comiencen a imaginar, sentir y desear cosas “colectivamente”. Consumimos textos e imágenes que no son inocentes, ni asépticos, ni accidentales y están ahí porque otro lo ha decidido. Hoy, los padres y profesionales del niño, no debemos olvidar que debido a un déficit de la formación en valores estables y trascendentes, los seres humanos acrílicos y con débiles convicciones, nos convertimos en un producto de los mecanismos de poder. Construyéndonos un mundo nos construyen, nos dicen cómo actuar, qué hacer, cómo ser y cuando es conveniente dejar de ser.

Al intervenir con potencia en los procesos de socialización, la generalización de la televisión es uno de los fenómenos comunicativos más relevantes de los últimos sesenta años. El tiempo que los escolares permanecen por término medio ante un televisor en la mayoría de los países occidentales, es equiparable al total de horas de permanencia en la escuela.

Pese a las ya proverbiales acusaciones y gracias a una censura ambigua, la televisión continúa (sin freno) siendo una de las fuentes más importante de aprendizaje para los niños y los adolescentes, acercando modelos humanos, promoviendo (anti)valores, direccionando las conductas y la acción social, y convirtiéndose en un adversario con ventaja, sobre todo ante espectadores escasamente preparados para seleccionar y analizar el constante aluvión de mensajes.

Actualmente, proteger a los niños limitándoles el acceso a los medios, se transforma en una ingenuidad si no va acompañada de otras medidas. Sabemos que gran parte de la respuesta debe ser educativa, pero no siempre encontramos los espacios ni las personas para formar un usuario responsable, un espectador crítico y rescatarlo de ser un genuino “vidiota” (Ander-Egg, 1996). Muchas iniciativas

deberían pasar por la decidida acción de una sociedad, que sólo se lamenta de la “TV basura”, pero ha permitido que escale a “TV vómito”, como la llaman algunos pensadores (Feinmann, 2006).

Así como coincidimos con el cineasta Federico Fellini, quien veía la televisión como “el espejo donde se refleja la derrota de todo nuestro sistema cultural”, hoy debemos estar atentos sobre los peligros y desafíos que involucran las nuevas formas de acceder a la cultura.

1. Ciberconducta

Abora se hace presente que las relaciones interpersonales no son ya sólo presenciales y directas, sino que cada vez más las relaciones incluyen la comunicación y el intercambio de conocimiento, sentimientos, actitudes y conductas utilizando los dispositivos digitales.

Rosario Ortega, 2012

Los medios de comunicación apoyados por las TIC, buscan optimizar la comunicación humana, pero también sumergen a niños y adolescentes precozmente en un mundo, que reservado hasta no hace mucho con cierta exclusividad a los “mayores”, hoy paradójicamente los muestra participando en esferas culturales y sociales que a los adultos les resultan poco familiares (chats, blogs, redes sociales, buscadores de emociones, *second life*, etc.). Así, estar frente a la computadora, va superando lentamente el tiempo que se permanece ante el televisor.

Ni la ciencia ni la tecnología son neutras, y como es de suponerse, estas nuevas y muy diversas formas de acceso a las llamadas “nuevas pantallas” (videojuegos, Internet y telefonía móvil), al ser parte constitutiva de la misma sociedad, no presentan una vida *online* distinta de la *offline*.

Internet ocupa un lugar muy importante en el intercambio de información y de conocimientos, pero para aprovechar los beneficios de Internet se requiere en primer lugar saber leer y escribir y 1.000 millones de personas todavía son analfabetas (dos tercios son mujeres). Para poder desarrollarse, Internet necesita electricidad y la tercera parte de la humanidad no la tiene, de la misma forma que es imprescindible para conectarse en casa contar con una línea telefónica y la mitad de la humanidad no tiene teléfono. En definitiva, Internet crece rápidamente en aquellos países que disfrutaron de la anterior revolución tecnológica y les proporcionó la infraestructura necesaria.

No olvidemos que el ciberespacio que hoy navegamos no nace por razones filantrópicas, sino *de y como* un negocio, y es así como continúa evolucionando en términos generales. Se hacen cada vez más notorias las disputas entre las compañías de telecomunicaciones por el control de las redes, la fusión de los macroservidores,

la defensa de las patentes privadas, el hostigamiento contra el software libre, etc., y esto es así porque los poderes económicos transnacionales saben que cada vez obtendrán más ganancias.

INTERNET 2013

- Somos más de 2.400 millones de internautas en el planeta, un 566% más que en el año 2000, de los cuales el 70% nos conectamos a diario. Esto supone un 37,3% de la población mundial. Cada segundo 8 personas comienzan a usar la Red.
- Por continentes, EEUU cuenta con un mayor número de internautas en proporción a su demografía (78,6%), seguido por Australia/Oceanía (67,6%), Europa (63,2%), América Latina/Caribe (42,9%), Oriente Medio (40,2%), Asia (27,5%) y África (15,6%). Como vemos, la brecha digital es aún enorme entre el primer y el tercer mundo.
- En lo que a idiomas se refiere, domina el inglés (536,6 millones de usuarios), seguido del chino (444,9 millones), el español en tercer lugar, (153,3 millones), japonés (99,1 millones) y portugués (82,5 millones).
- El podio de los navegadores está encabezado por *Chrome* (37,1% de cuota de uso), seguido de *Internet Explorer* (29,8%) y *Firefox* (21,3%).
- El número de terminales móviles con acceso a Internet pasó de 0,7% en 2009 a 8,5% en 2012. El 38% de las interacciones diarias se realiza con *smartphones*.
- Cada día nacen 139.344 nuevas webs.
- Un 62,2% de los usuarios usa Internet para buscar información sobre salud, mientras que un 62% lo usa para investigar. Compras (58%), operaciones bancarias (50,1%), buscar trabajo (45,5%), reservas de viaje (43%) y relaciones personales (15,2%) son otros usos destacados.
- *Google, YouTube, Facebook, Twitter* y *Yahoo*, por ese orden, son las webs con mayor número de vistas mensuales.
- Cada día se envían 144.000 millones de correos electrónicos. De éstos, el 68,8% es spam. *Gmail*, con 425 millones de usuarios activos, es el cliente más popular.
- En el ámbito del social media, *Facebook* se lleva la palma, con más de 1.000 millones de usuarios, seguido de *YouTube* (800 millones), *Twitter* (500 millones), *Google+* (340 millones), *LinkedIn* (200 millones).

Fuente: Estado de Internet a mayo de 2013, Hostgator

Latinoamérica es la región donde más creció la audiencia de internet en el mundo, e informes como el de ComScore (2013)¹ sobre las tendencias digitales, muestran el comportamiento de los usuarios latinoamericanos:

- **Crecimiento:** La audiencia latinoamericana en Internet, que sólo representa el 9% de la audiencia global de Internet, creció un 12% entre marzo de 2012 y marzo de 2013. En total hay 147 millones de internautas en la región, lo que sitúa a Latinoamérica en el primer puesto en crecimiento de usuarios de

¹ Disponible en: http://www.comscore.com/Insights/Presentations_and_Whitepapers/2013/2013_Latin_America_Digital_Future_in_Focus

la red. Le siguen la región de Asia-Pacífico con un 7%, Europa con un 5%, Medio Oriente-África con un 3% y Estados Unidos y Canadá con un 1%.

- *Sociabilidad*: Facebook es la red social más utilizada en América Latina. De acuerdo al estudio, los latinoamericanos son sociales tanto en la vida real como en la virtual, invirtiendo en redes sociales hasta cinco horas más al mes que los internautas de cualquier otra región del mundo.
- De todas las redes, la favorita sigue siendo Facebook, a la que accede el 94% de los usuarios. En popularidad le siguen la red social de contactos profesionales LinkedIn, Twitter y Ask.
- *Distribución de internautas*: La distribución de quienes navegan en Internet en la región es prácticamente proporcional a la cantidad de habitantes de cada país. En este sentido, el 42% de los internautas están en Brasil y le siguen México, Argentina, Colombia, Venezuela, Chile, Perú y Puerto Rico.
- *Acceso a la información*: La gran mayoría de internautas accede regularmente a páginas de noticias. Los datos arrojan que el 85% de los internautas latinoamericanos visitan regularmente sitios de noticias en internet, lo que está por encima de la media global de 76,1%. Perú, Argentina y Chile fueron los que más visitaron páginas de noticias en internet (94%). En menor grado lo hicieron Venezuela (66,6%) y Puerto Rico (55,7%).
- *Acceso a través de dispositivos móviles*: Cada vez más usuarios latinoamericanos acceden a internet a través de dispositivos móviles (celulares y tabletas). El acceso a través de estos aparatos pasó del 2,7% de media en marzo de 2012 al 8,1% en marzo de 2013. Pero entre todos los países México es el que más destaca con un 13,9% de su tráfico procedente de aparatos móviles. Le siguen Chile (9,8%), Argentina y Brasil (6,5%).
- *Acceso a los videos en línea*: Según ComScore, Argentina es el país de América Latina donde tienen mayor alcance los videos en línea, a los que suelen acceder regularmente el 95,5% de los internautas. Las páginas más populares para los videos en internet entre los latinoamericanos son: YouTube, Vevo, Facebook y Viacom Digital.

1.1 “Tu mundo. Tu imaginación”

Los medios de comunicación contribuyen para que las personas estén más integradas en el mundo y sientan que pertenecen a una comunidad donde se borran las fronteras. El sentimiento de identidad no se explica ya exclusivamente por la nacionalidad, sino también por la pertenencia a “tribus” en línea y redes sociales virtuales, quienes en permanente conexión y a través de una superficial comunicación, convocan individuos transnacionalizados culturalmente.

Actualmente, muchos consideran que la ciudadanía que se expresa a través de Internet, no es menos real que la que se manifiesta en las urnas o en las protestas. Infinidad de foros o blogs testifican que el ciudadano comprometido siempre es real y continúa siéndolo en todos los espacios de su vida.

Continuamos profundizando acerca de los efectos de esta nueva forma *online* de estar en el mundo, la que también puede conducir a una peligrosa despersonalización o a una “subjetividad compartida”. Pero la aparición de nuevos entornos virtuales, hacen aún más compleja esta caracterización, ya que actualmente se ofrece a los usuarios o residentes, la posibilidad de “reinventarse” a uno mismo y vivir otra vida a través de una figura virtual tridimensional.

La empresa norteamericana Linden Lab desarrolló en el año 2003 a “Second Life” (SL) y a principios de 2005 una versión para adolescentes “Teen Second Life”, un mundo virtual de interacción social al que se accede a través de Internet, permitiéndole a cualquier persona tener una *segunda vida* y convivir con otros ciberciudadanos. A fines del 2007 se estimaba que existían más de 15 millones de personas registradas, de las cuales unas 50 mil se conectaban simultáneamente.

Luego de obtener el software que se ofrece en forma gratuita en la página oficial de Second Life, llenar un formulario y crear su propio “avatar” (personaje en 3D), es posible ingresar a este mundo virtual. Es similar a una sala de Chat, pero los anteriores avatares que eran las imágenes “planas” estáticas que nos identificaban, ahora se transforman en gráficos de personas virtuales, con movimientos, sonido y la posibilidad de hablar con nuestra propia voz y escuchar a las otras personas (*voice chat*).

Distintas instituciones de enseñanza han creado también sus propias islas², tal es el caso de Harvard que posee un grupo de extensión en SL a través del cual los alumnos pueden consultar videos de las clases presenciales de su Escuela de Leyes, interactuar directamente y participar en la creación de un argumento, al que luego deben defender en un tribunal de estudiantes que actúan como jueces.

Pero como en el mundo real, también existen conflictos en SL y hay que cumplir algunas reglas relativas a la convivencia entre residentes. Ya se han descubierto fraudes, estafas, falsificaciones, pornografía, robo de identidades, atentados terroristas, “suicidios”, abuso a menores, etc. Algunos problemas son difíciles de resolver, como lo es el acceso de los menores sin el consentimiento o la tutela de sus padres, ya que quedan expuestos al trato indeseado de adultos no bien intencionados.

A partir del 2008 su crecimiento comenzó a detenerse y cumplido el décimo cumpleaños, el proyecto ya no logrará el arrollador éxito que se pronosticaba, por lo que muchos hablan de su próxima venta o desaparición. Un estudio más detallado explica que la interacción que buscan los usuarios, es más efectivo en

² Lugares privados que funcionan mayormente con fines educativos o de entrenamiento, pero que también pueden ser objeto de cualquier fin comercial.

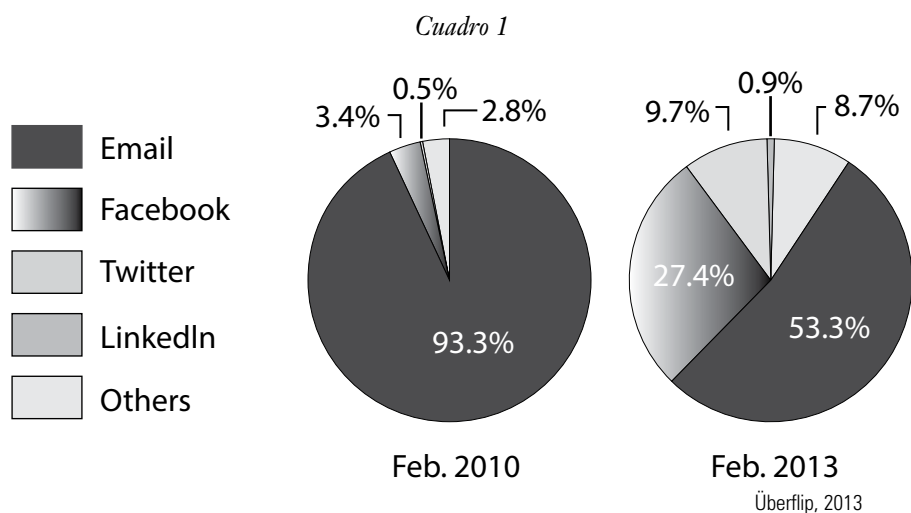
redes sociales como Facebook y Twitter, ya que sin necesidad de bajar programas pesados ni lidiar con complejas interfases, puede utilizarse rápidamente también desde el teléfono móvil.

1.2. Cambios en la comunicación virtual

En estos 3 últimos años hemos sido testigos de un espectacular crecimiento en la demanda de contenido digital. Google, el buscador de buscadores, registra más de 100 mil millones de búsquedas mensuales y revisa más de 20 mil millones de páginas web diarias, analizando e indexando permanentemente nuevo contenido.

El consumo de contenido a través del teléfono móvil ya representa una quinta parte del tráfico global de Internet. En 2010 apenas suponía el 1,6%, pero en 2012 se registró el mayor aumento, cuando subió hasta el 15%.

Además de la imperiosa necesidad de estar informados en todo momento, nuestro afán por comunicarnos con los demás nos lleva a compartir el contenido que más nos llama la atención, o aquél que consideramos interesante. Resulta significativo observar cómo ha cambiado el modo en que los internautas transmiten esta información en estos últimos años.



La infografía de Überflip (*Cuadro 1*) nos muestra que, si en 2010 el 93,3% del contenido se compartía por mail, y Facebook recibía un escaso 3,4%, en 2013 el mail ha perdido casi la mitad de su status, quedando con un poco más de la mitad del total (53,3%). Aunque el correo electrónico sigue siendo el principal medio para compartir contenido, las redes sociales han ido ganando fuerza, principalmente Facebook, quien recoge el 27,4%, le sigue Twitter en orden de importancia (9,7%).

Es cierto que gracias a la tecnología contaremos con información y nos comunicaremos al instante, pero la manera en que utilizemos estos recursos, la forma en que filtremos la inmensa cantidad de datos para encontrar lo que necesitamos y la forma en que nos ciber-comportemos, depende de nosotros. Para eso habrá que formar en nuevas competencias, no sólo tecnológicas sino también pertinentes a las formas necesarias de interacción para la *ciudadanía digital* o el comportamiento cívico en la Red.

NORMAS DE CIBERCONDUCTA

Principios que promulga *Netiqueta Joven¹* (Flores, 2010) para una convivencia sana en las comunidades sociales virtuales:

Muestra consideración y respeto hacia los demás:

1. Pide permiso antes de etiquetar fotografías subidas por otras personas.
2. Utiliza las etiquetas de manera positiva, nunca para insultar, humillar o dañar a otras personas.
3. Mide bien las críticas que publicas. Expresar tu opinión o una burla sobre otras personas puede llegar a vulnerar sus derechos e ir contra la Ley.
4. No hay problema en ignorar solicitudes de amistad, invitaciones a eventos, grupos, etc.
5. Evita la denuncia injusta de SPAM para no perjudicar a quienes hicieron comentarios correctos.
6. Usa las opciones de denuncia cuando esté justificada la ocasión.

Cuida la privacidad de las demás personas:

7. Pregúntate qué información de otras personas expones y asegúrate de que no les importa.
8. Para etiquetar a otras personas debes hacerlo sin engaño y asegurarte de que no les molesta que lo hagas.
9. No puedes publicar fotos o vídeos en las que salgan otras personas sin tener su permiso, como regla general.
10. Antes de publicar una información que te han remitido de manera privada, pregunta si lo puedes hacer.
11. Contribuye al buen ambiente de la Red:
12. Facilita a los demás el respeto de tu privacidad e intimidad. Comunica a tus contactos, en especial a los nuevos, cómo quieres manejarlas.
13. Recuerda que escribir todo en mayúsculas puede interpretarse como un grito.
14. Usa los recursos a tu alcance (dibujos, símbolos, emoticones...) para expresarte mejor y evitar malentendidos.
15. Ante algo que te molesta, trata de reaccionar de manera calmada y no violenta.
16. Dirígete a los demás con respeto, sobre todo a la vista de terceros.
17. Lee y respeta las normas de uso de la Red Social.

Los comportamientos citados necesitan desarrollar habilidades pro-sociales, las que hoy no sólo no se reciben en la escuela, sino que tampoco las está formando la familia. Si a este subdesarrollo socio afectivo, le sumamos las habilidades de

interacción que se pierden al no producirse la comunicación con una persona real sino virtual (como es el caso del *avatar*³), y aceptamos lo que la neurociencia nos revela acerca de la reestructuración de los cerebros de quienes interactúan con tecnología, éstas y las próximas generaciones serán de auténticos *ignorantes emocionales*.

2. Enredados

*Da igual estar atado por un hilo que por una soga:
todas las adicciones comparten el denominador común
de la esclavitud existencial*

José Luis Cañas, 2004

Los adolescentes serían los consumidores más frecuentes de Internet, y si bien es de gran utilidad para la educación, la utilizan generalmente para el chateo, la mensajería electrónica, los juegos en línea, blogs, fotologs y la navegación en páginas pornográficas, entre otras visitas.

Aunque los niños y adolescentes conocen cuales son los riesgos potenciales en línea y las precauciones que deben tomar, como demuestra la *Encuesta cualitativa de Eurobarómetro (2007)*, la mayoría preferirían intentar resolver el problema por sí mismos o con amigos y sólo hablarían con los padres como último recurso en los casos más graves. Esta “lejanía” de los adultos, lleva en numerosas oportunidades a que pasen del uso al abuso.

Sabemos que el cerebro del adolescente es especialmente vulnerable y proclive a los excesos, debido a que las regiones que controlan los impulsos y la motivación no están totalmente formadas a edades tempranas. Si a esto le sumamos una sociedad que no forma en el esfuerzo y la responsabilidad, como sucede ante cualquier abuso, se puede quedar atrapado en la Red.

Tabla 1: Factores psicológicos que predisponen a la adicción sin drogas

Factores Psicológicos de Predisposición	
Variables de personalidad	Impulsividad Búsqueda de sensaciones Autoestima baja Intolerancia a los estímulos displacereros Estilo de afrontamiento inadecuado de las dificultades

³ Representación gráfica, generalmente humana, que se asocia a un usuario para su identificación. Los avatares pueden ser fotografías o dibujos artísticos, y algunas tecnologías permiten el uso de representaciones tridimensionales como es el caso de Second Life.

Vulnerabilidad emocional	Estado de ánimo disfórico Carencia de afecto Cohesión familiar débil Pobreza de relaciones sociales
--------------------------	--

Por ser Internet una herramienta relativamente nueva, las conductas patológicas relacionadas con ella son las últimas en agregarse a la lista de las ya conocidas. Se ha manifestado en casi todos los países y si bien no se la incluye en los manuales de psiquiatría (DSM-IV-TR o CIE 10), actualmente se la considera una forma de “tecnofilia”, recibiendo la denominación según los distintos autores de: “Síndrome de Adicción a Internet” (IAD), “Trastorno Adictivo a Internet” (TAI) o “Desorden Compulsivo Online” (DCO). Dice José Luis Cañas, en su libro *Antropología de las adicciones*:

Lo fundamental para determinar si una persona es adicta no es la presencia en ella de una sustancia-droga, sino más bien la existencia de una experiencia que es buscada con tal ansiedad que la lleva a perder su control cerebral y emocional. Hay que insistir en que no todas las adicciones son iguales y que las adicciones a sustancias químicas alteran el funcionamiento del cerebro, a diferencia de las adicciones sin droga. (Cañas, 2004)

Uno de los síntomas más notorios, es la necesidad compulsiva de recibir permanentemente información, sea vía Internet o por teléfono celular. Según las investigaciones que se han ocupado de la adicción a los dispositivos que permiten realizar varias tareas a la vez, prácticamente todas concluyen en que favorece un *desorden de déficit pseudo atencional*, ya que las personas “multitarea”, para satisfacer la necesidad de información reducen el nivel de concentración, productividad y creatividad.

En el primer estudio *Generaciones interactivas en Iberoamérica* (Fundación Telefónica, 2008) las valoraciones que hicieron niños y adolescentes sobre los peligros son minoritarias. Así, respecto a la posibilidad de generar adicción, apenas un 19% lo identifica como problema. Las chicas son ligeramente más conscientes de los riesgos que los chicos, y también lo son de la posibilidad de que la Red les aisle. Posteriormente, el segundo estudio de 2010, confirmó estas tendencias

Los niños y adolescentes que navegan en Internet sin ningún control pueden acceder a una serie de informaciones y comunicaciones no convenientes o extremadamente peligrosas que hace necesaria una mayor atención por parte de los adultos y de la sociedad en general. “Desconectar” al niño no es la solución, pero la falta de asistencia en momentos en que Internet se ha convertido en un paraíso sin ley, es tan irresponsable como abandonarlo en una calle desconocida durante una noche oscura.

Según algunos investigadores, estar “colgados” al teléfono celular o Internet ya no es un hecho aislado y si bien se desconoce cuántos de ellos terminarán convirtiéndose en casos patológicos, sabemos que las consecuencias no distan mucho de la esclavitud de las drogas: fracaso escolar y social, alteraciones de la conducta y encerramiento progresivo en sí mismo.

Cada vez sabemos más acerca del lugar que ocupa la biología del cerebro humano y su relación con las conductas abusivas. Al jugar en línea o al chatear, se realizan actividades agradables que hacen producir al organismo narcóticos endógenos, sustancias altamente adictivas como la dopamina (relacionada con los circuitos de recompensa), la noradrenalina (relacionada con la excitación) y la endorfinas (también conocidas como hormonas de la felicidad). El abuso de Internet puede ser una manifestación secundaria a otra adicción principal (la adicción al sexo o al juego) o a otros problemas psicopatológicos, tales como la depresión, la fobia social u otros trastornos relacionados con el control de impulsos o las obsesiones (TOC).

Está claro que las drogas son un problema social en todo el mundo, pero si la lucha contra ellas tiene poco éxito, es porque generalmente se excluye el abordaje de los factores existenciales de las personas. Las conductas adictivas y las adicciones son para algunos un anestésico a la fatiga de vivir, un intento por huir de la realidad.

Lo característico de la adicción a Internet es que ocupa una parte central de la vida del adolescente, que utiliza las pantallas para escapar de la vida real y mejorar su estado de ánimo. La comunicación “virtual” que establecen con sus iguales, en una etapa donde la vida se centra tanto en las amistades como en la ruptura con éstos, merece ser atendido con más cuidado.

Al margen de la vulnerabilidad psicológica previa, el abuso de las redes sociales puede provocar una pérdida de habilidades en el intercambio personal y desembocar en una especie de *incompetencia relacional*. Este creciente *analfabetismo* lleva a la construcción de relaciones sociales ficticias, con vínculos fingidos,⁴ que sin duda facilitan la aparición de distintas y complejas formas de *ciber conflictos* y violencia.

Lo que ya pocos discuten, es que en el origen, tanto de las conductas de exceso como en las adicciones, se encuentran familias que no asumen sus responsabilidades y abandonan el abrazo. Desconectar al niño no es la solución, pero la falta de asistencia en momentos en que Internet se ha convertido en un paraíso sin ley, equivale a abandonarlo en la calle durante una noche oscura.

4 En el estudio “La generación interactiva en Iberoamérica” (2008), el 68% declara que siempre se muestra tal y como es en el chat y el Messenger, mientras que un 22% reconoce que a veces finge cuando chatea.

2.1. ¿Cibercompetentes?

Gran parte de las críticas que se formulan a las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), están dirigidas a la significativa pérdida de destrezas y competencias culturales de las generaciones interactivas. Pero quienes consideramos que se debe realizar una mirada más prudente de la realidad, observamos que mientras se masifica el uso de las TIC, no surgen formas creativas y pertinentes de integrarlas.

Tomando, por ejemplo, los actuales modos de leer y de comunicar, contrariamente a lo que se divulga, no se lee tan poco, ni menos que en el pasado, pero, como manifiesta García Canclini (2008): “No basta promover la lectura: es preciso enseñar a leer. No basta promover la lectura en papel; debemos todos aprender a leer en los distintos soportes, alternando las posibilidades de ser, a la vez, lectores, espectadores e internautas”.

También al analizar las nuevas formas de convivencia online, reconocemos que las capacidades que permiten interactuar con cientos de “amigos virtuales”, no precisan de aquellas habilidades sociales que si son necesarias en la comunicación cara a cara⁵. Así, el gesto, que suele ser reemplazado rápidamente por “emoticones”, es fundamental en el desarrollo del lenguaje verbal. En estudios comparativos se observó que los niños que habían sido estimulados a comunicarse gestualmente desde temprana edad, eran capaces de entender más palabras, su vocabulario era mayor, y se involucraban en juegos más sofisticados en comparación con niños privados de esta forma de comunicación.

Marc Prensky en su trabajo *Homo Sapiens Digital* (2009), buscando superar su anterior concepto de “nativos digitales” (2001) introduce la idea de “sabiduría digital” la que se alcanzaría a través de la tecnología digital. Este saber, según Prensky, puede y debe ser aprendido y enseñado, y el desarrollo de competencias digitales para el uso crítico, constructivo y responsable de las tecnologías, es el nuevo desafío que las políticas educativas y los profesionales de la educación deberán enfrentar.

3. Ciberviolentos

Las redes sociales, a diferencia de las relaciones humanas, son muy frágiles. Para conectarse con otro, se necesitan 2 personas, pero para desconectarse con uno es suficiente. Es el aspecto desagradable de la Red. Uno puede tener muchos amigos pero son amigos poco confiables.

Zigmunt Bauman, 2010

⁵ Albert Mehrabian en *Silent Messages* (1971), afirma que en una conversación cara a cara el componente verbal es un 35% y más del 65% es comunicación no verbal.

Sea la violencia esporádica o el acoso en línea, los agresores (niños o adultos) pueden ser anónimos y los ataques se hacen desde un sitio distante y seguro. Algunos estudios muestran que muchas de las víctimas de la violencia cibernética, nunca han sufrido la experiencia cara a cara, lo que limita la capacidad de las instituciones educativas de prevenir o controlar estos hechos que tienen lugar fuera de su contorno.

Los casos aumentan, los autores no siempre son conscientes del daño psicológico que infligen a sus víctimas y quienes desean ayudar no saben cómo hacer para que no se difundan las fotos o frenar los videos, como en el caso del *sexting* y el chantaje y la extorsión sexual (*sextortion*) a los que se ya se considera en algunos países como auténticos *cibercrímenes*.

En aquellos lugares que se han visto desbordados por esta forma de ejecutar las agresiones, la persecución a la ciber-violencia ha quebrado en muchos estados de Norteamérica la delgada línea que protege la privacidad individual. Algunos contratos educativos de este país, ya indican que la institución: “podrá observar todo el uso de la computadora; los estudiantes no tienen que asumir que cualquier cosa que hagan en la red es privado”.

En general, cada vez más se acepta la idea que el problema principal radica en el anonimato que invade la vida *en línea* y que nos permite presentar en sociedad el monstruo que llevamos dentro. Por esto, muchas empresas cada vez son más exigentes e impiden el acceso a sus servicios a aquellos usuarios que no estén identificados; dicen: “Cuando saben quiénes somos, nos portamos mejor”.

Actualmente, muchos programadores se han puesto a trabajar al respecto y dicen estar desarrollando programas que detectan insultos y otras amenazas. Sin embargo, creemos que será necesario mucho más para evitar el desafío que implica la violencia en línea.

3.1. Cyberbullying

La violencia se adapta a aquellos elementos que la cultura le pone a su disposición, y es así como hoy utiliza las nuevas tecnologías y las nuevas pantallas para dañar a otros. No podemos dejar de lado acciones que aborden lo que se conoce como el acoso escolar cibernético (ciberacoso o *ciberbullying*), una violencia que de a poco se ha transformado en el desafío de las escuelas en estos tiempos debido al masivo acceso y contacto permanente de los jóvenes, a diferencia del mundo adulto.

Este subtipo de violencia indirecta requiere todavía de más estudios en la región, ya que es un fenómeno nuevo frente al cual las comunidades escolares están haciendo frente. Lo importante, es reconocer la importancia de la escuela como agente protector o de riesgo frente al acoso escolar cibernético.

Hoy se discute sobre la incidencia y responsabilidad de la escuela en este tema en particular. Básicamente, la creencia al respecto es que las agresiones entre estudiantes (por ejemplo vía Internet) no ocurren al interior de la escuela, sino que en las tardes fuera del horario escolar o en los hogares de los jóvenes. Si bien es cierto, la mayoría de este tipo de agresiones responde a estas características descritas, también se ha descubierto que estamos hablando de los mismos estudiantes. Por ejemplo, estudios realizados en Chile han descubierto que existe una superposición entre al acoso escolar tradicional y el cibernético en los roles de agresores y víctimas; es decir aquel que declara ser víctima de un tipo de agresión, también lo hace respecto al ciberacoso.

Esto refuerza la tesis respecto a que la agresión es una forma de relacionarse y que se agrede, por lo general, a quien se conoce. A su vez, si bien es cierto que la agresión virtual no es siempre al interior del colegio, estamos hablando de los mismos estudiantes. Es decir, a aquel estudiante que agredido virtualmente, es probable que también los estén agrediendo al interior de la sala de clases.

RASGOS QUE DIFERENCIAN EL ACOSO TRADICIONAL Y EL CIBERNÉTICO

1. *Amplitud de la potencial audiencia.* Cuando alguien cuelga una foto o un video con la intención de herir a una persona, la audiencia que puede ver ese material puede ser muy grande. En el acoso tradicional, los espectadores de las agresiones son pequeños grupos.
2. *Invisibilidad o anonimato.* El ciberacoso al no realizarse cara a cara ante la víctima, permite al acosador sentirse menos culpable e incluso ignorar o no ser consciente de las consecuencias causadas por sus acciones.
3. *En cualquier lugar y en cualquier momento.* la movilidad y conectividad de las nuevas tecnologías de la comunicación provoca que se traspasen los límites temporales y físicos que marcaban el acoso en la escuela.
4. *Imperecedero.* El contenido digital usado en el acoso se almacena en los sistemas electrónicos y no se pierde.
5. *Rapidez y comodidad.* Las nuevas tecnologías hacen posible que el ciberbullying se expanda mucho más rápido y sea mantenido fácilmente: cortar y pegar mensajes, reenviar SMS a grupos, etc.
6. *La fuerza física o el tamaño no afecta.* Como consecuencia del anonimato, los acosadores digitales no tienen que ser más fuertes físicamente que sus víctimas.
7. *El acosador no marginal.* En el bullying, los acosadores suelen tener malas relaciones con los docentes, mientras que los acosadores digitales pueden establecer buenas relaciones con ellos.

Según un estudio acerca de la "ciber-agresión" publicado por la Universidad pública de Pensilvania y la Universidad de California⁶, *el ciberbullying* ocurre mayormente

⁶ Disponible en: <http://www.newstrackindia.com/newsdetails/2013/01/21/232-Cyber-bullying-occurs-largely-among-friends.html>.

entre amigos, ex-amigos y compañeros de clase, pero no es habitual entre desconocidos. También ocurre entre ex-novios y ex-novias.

Los homosexuales también tienen más posibilidades de acabar siendo víctimas, como ya habían mostrado anteriores estudios, y es también más común que quien acabe siendo víctima sea relativamente popular, mientras que las personas más marginadas y menos populares no sufren tanto ciberacoso.

La relación de amistad mencionada en el estudio no tiene por qué ser reciente (no tienen por qué ser actualmente amigos), pero ha debido de existir una relación de amistad anterior ya que de ahí sale el conocimiento de cómo hacer daño a la víctima.

Si sintetizamos las evidencias de distintos estudios sobre *ciberbullying*:

- Las *chicas* sufren más los ataques que los chicos.
- Los *discapacitados* tienen el doble de probabilidades de sufrir ciberbullying.
- Uno de cada 10 *profesores* también ha sufrido ciberacoso. Casi todos los casos fueron a través de alguna red social, por incidentes aislados que se originaron en algo que sucedió en la escuela.
- En casi la mitad de estos casos se trata de un bullying cara a cara que se traslada y continúa en la Red.
- Las formas de recibir las agresiones fueron, en primer lugar, a través de *SMS* o *email* para herir los sentimientos, reírse o atemorizarlos; le siguen la recepción de comentarios desagradables por medio de su perfil en una *red social* y las llamadas al celular.
- Las tendencias en alza son: el robo de la contraseña o la usurpación de la identidad online y la publicación de *fotos* sin permiso con el fin de humillar.
- Los ataques menos frecuentes son aquellos que se realizan a través de la creación de páginas *web denigrantes* o *grupos en una red social* y *mediante un vídeo online*.

Nuevas investigaciones evidencian que el ciberbullying se está trasladando a los juegos online. Esto fue denunciado por la ONG británica *Beatbullying*, quien a partir del estudio *Violencia Virtual II*, reveló que del 21% de niños de 8 a 11 años que han sufrido acoso cibernético, el 27% lo padecieron mientras jugaban online.

⁷ *Virtual Violence II: Progress and Challenges in the Fight against Cyberbullying* (Beatbullying, 2012). Disponible en: <http://www2.beatbullying.org/pdfs/Virtual-Violence-II.pdf>

En el estudio también pone de manifiesto, la falla de las páginas Web de juegos y de los servicios para verificar correctamente la edad de los jugadores y así evitar que niños que se encuentran por debajo de la edad mínima accedan a juegos inapropiados.

Un estudio en el Reino Unido sobre 600 jóvenes de 12 a 15 años y sus padres, reveló que un 48% de los padres desconocía la existencia del acoso *online*, mientras que un 74% de los adolescentes afectados no lo comunicaban, ya que reconocían que temían que sus padres al enterarse les impidieran utilizar Internet.

En España, las cifras también son preocupantes, ya que según una encuesta de la asociación Protégeles aplicada a 2.000 jóvenes españoles de entre 11 y 17 años, un 18% había enviado algún mensaje intimidatorio a través del celular.

En Argentina, un estudio realizado a casi 10 mil alumnos por el Observatorio de la Convivencia Escolar de la Universidad Católica Argentina (Castro Santander, 2011), reveló que casi un 20% de los estudiantes encuestados había sufrido actos de violencia a través de las nuevas pantallas (celulares, PC), de los cuales un 4,6% había sido ciberacosado. El estudio también reveló que un 11% reconoció haberlo realizado.

3.2. Ciberbullying y suicidio

El acoso cibernético a menudo se vincula con el suicidio de adolescentes en los medios, sin embargo sólo rara vez es el único factor identificado en suicidios adolescentes. Una investigación presentada el 20 de octubre de 2012, en la Academia Americana de Pediatría (AAP) y la Conferencia Nacional de Exposiciones en Nueva Orleans, mostró que la realidad es más compleja. La mayoría de las víctimas de suicidio de adolescentes son intimidadas en línea y en la escuela, pero muchas de las víctimas de suicidio también sufren de depresión.

Para realizar el estudio “Acoso cibernético y el suicidio: un análisis retrospectivo de 41 casos”, los investigadores buscaron en Internet los informes de suicidios juveniles donde el ciberacoso fue un factor denunciado. Información sobre la demografía y el evento en sí, se recogieron a través de búsquedas en Internet y a través de las redes sociales. Posteriormente, las estadísticas descriptivas se utilizaron para evaluar la tasa preexistente de enfermedad mental, la concurrencia de otras formas de intimidación y las características de los medios electrónicos asociados con cada caso de suicidio.

Finalmente, se identificaron 41 casos de suicidio (24 hombres y 17 mujeres, con edades de 13 a 18) de los EE.UU., Canadá, el Reino Unido y Australia. En el estudio, el 24% de los adolescentes fueron víctimas de bullying homofóbico, incluyendo el 12% de los adolescentes identificados como homosexuales y otro

12% de los adolescentes que se identificaron como heterosexuales o de preferencia sexual desconocida.

Los suicidios se produjeron con mayor frecuencia en septiembre (15%) y enero (12%), aunque estas tasas más altas pueden haber ocurrido por casualidad. La incidencia de casos de suicidio reportados aumentó con el tiempo, con el 56% ocurriendo desde 2003 a 2010, frente al 44% desde enero de 2011 hasta abril de 2012.

El 78% de los adolescentes que se suicidaron fueron hostigados en la escuela y en línea, y sólo el 17% recibió ciber-ataques. Un trastorno del estado de ánimo se informó en un 32% de los adolescentes y los síntomas de depresión en un 15%.

El ciberbullying se produjo a través de diversos medios de comunicación: *Formspring* y *Facebook* son mencionados en 21 casos. Los mensajes de texto o de vídeo se observaron en 14 casos.

ORIENTACIONES PARA UNA VÍCTIMA DE CIBERBULLYING

1. *Pedir ayuda.* Recurrir a los padres o, en su defecto, a una persona adulta de confianza. Asegurarse de que esa persona conoce y entiende estas pautas para que, en su ánimo de protección, no haga cosas que acaben siendo perjudiciales.
2. *Nunca responder a las provocaciones.* Hacerlo no ayuda en nada y, sin embargo, es un estímulo y una ventaja para quienes acosan. Mantener la calma y no actuar de forma exagerada o impulsiva en ningún caso.
3. *No hacer presunciones.* Puede que ni las circunstancias ni las personas que parecen implicadas sean como aparentan. Mantener un margen para la duda razonable porque actuar sobre bases equivocadas puede agravar los problemas y crear otros nuevos.
4. *Tratar de evitar aquellos lugares en los que se es hostigado.* En la medida de lo posible hasta que la situación se vaya clarificando. Si se trata de redes sociales o comunidades online no es difícil. Si el acoso llega por el celular, no se debe descartar cambiar de número.
5. *Cuanto más se sabe de la persona, se es más vulnerable.* De esta forma el daño será más variado e intenso. Para ello:
 - a. *Evitar intrusos.* Realizar, en orden, estos pasos:
 - i. *Chequear a fondo el equipo* para asegurar que no contiene software malicioso (troyanos, spyware...) que puede dar ventajas a quien acosa.
 - ii. *Cambiar las claves de acceso* a los servicios online que se utilizan, pero nunca antes de haber realizado el paso anterior. Recordar que deben ser complejas de adivinar y llevar combinados números y letras.
 - b. *Depurar la lista de contactos.* Revisar y reducir la lista de contactos que se tienen agregados en las redes sociales (o en otros entornos sociales online).
 - c. *Reconfigurar las opciones de privacidad de las redes sociales o similares en las que se participan y hacerlas más estrictas.* Saber bien cómo funcionan estas opciones y sus implicaciones.
 - d. *Comprobar qué se comenta de la persona online.* Buscar la información publicada por otras personas y tratar de eliminarla si se considera que puede ser utilizada para hacer daño.

- e. *Repasar la información que se publica* y quién puede acceder a ella y ponerla, a su vez, al alcance de terceras personas.
 - f. *Comunicar a los contactos que no se desea* que se haga circular información o fotografías en entornos colectivos.
 - g. *Ejercer el derecho sobre la protección de datos personales*. Decidir el uso que se puede hacer de ellos, incluyendo fotografías personales.
6. *Guardar las pruebas del acoso durante todo el tiempo*, sea cual fuere la forma en que éste se manifieste, ya que puede ser de gran ayuda. Tratar también de conocer o asegurar la identidad de los autores pero, en todo caso, sin lesionar los derechos de ninguna persona.
 7. *Comunicar a quienes acosan que lo que están haciendo es molesto* y pedirles, sin amenazar, que dejen de hacerlo. Recordar que no se deben presuponer hechos o personas en la comunicación, ni señalar a nadie en público, pero a la vez asegurar que se entera la persona o personas implicadas.
 8. Tratar de hacer saber que lo que están haciendo es penado por la Ley, en el caso de que el acoso persista.
 9. *Dejar constancia de que se está dispuesto a presentar una denuncia*, si a pesar del paso anterior continúa el acoso. Manifestar que se cuenta con pruebas suficientes recopiladas desde el inicio y que se sabe cómo y dónde presentarlas.
 10. *Tomar medidas legales* si la situación de acoso, llegado este punto, no ha cesado.

3.3. Sexting adolescente online

El neologismo *sexting* en su significado actual, es la producción de imágenes propias (fotografías o videos) de alto contenido erótico o pornográfico y su envío a otras personas a su computadora personal o celular.

Realizar *sexting* no supone un daño en sí mismo para quien lo realiza, salvo que su producción o envío pudiera tener consecuencias legales directas, como ocurre en algunos casos donde la imagen puede ser calificada de pornografía infantil, pero, en general, es una práctica de alto riesgo, ya que si la fotografía o grabación alcanza la difusión pública, se verán dañados el honor, la intimidad y la propia imagen.

Cuando las imágenes llegan a manos de un chantajista, comenzamos a hablar de *sextorsión*, esto es, la solicitud de determinadas concesiones (dinero, imágenes, mantenimiento de relaciones sexuales o sentimentales, etc.) a cambio de que la comprometida grabación no sea publicada online o enviada al círculo de relaciones de la víctima.

UNICEF (2011) señala que los jóvenes se sienten a menudo más cómodos compartiendo informaciones íntimas o comportándose de una manera sexual online que fuera de la Red, y que hay un número significativo de adolescentes que están publicando imágenes suyas de tono sexual en Internet. Así, un estudio realizado

en septiembre de 2012 por IWF (*Internet Watch Foundation*)⁸ observó a intervalos durante cuatro semanas, las imágenes y vídeos sexuales que publicaban niños y jóvenes en determinados webs (68), contabilizando 12.224 piezas en 47 horas (260 por hora). Rastrear las imágenes y observaron que la mayoría (88%) eran luego publicadas en lo que denominaron “sitios web parásitos” creados con el objetivo concreto de mostrar imágenes de *sexting* de gente joven.

Sabemos que una vez que los adolescentes envían o publican imágenes digitales, estas escapan de su control para siempre. Aunque el autor o autora de la imagen la borre de la página donde la publicó originalmente, una vez que ha sido copiada y difundida por webs porno que se nutren de ellas, se vuelve virtualmente imposible eliminarla del todo de la Red, pues de uno de estos webs pasa a decenas de otros similares, a blogs, y a discos duros de miles de usuarios de todo el mundo.

4. Prevención del ciberbullying

La primera gran recomendación, es sumar acciones de prevención del ciberacoso escolar a un programa escolar de intervención más amplio. También se recomienda adquirir información cualitativa y cuantitativa sobre el ciberbullying y sumar ítems a una encuesta sobre acoso o violencia⁹. Esto va a permitir configurar el problema con mayor precisión sobre la distribución y concentración.

Como se sabe el mundo juvenil tiene no sólo acceso a las tecnologías, sino un gran manejo al respecto. Pero, ¿qué pasa con nuestros educadores y padres de familia? Es muy probable que manejen muchos menos recursos y conocimientos, por tanto, una estrategia básica es capacitar al mundo adulto acerca del funcionamiento de este nuevo mundo y el espacio virtual.

Es importante que la comunidad defina y asuma este subtipo de violencia como algo propio y responsable de la comunidad escolar. Los estudios que se están realizando en la región muestran evidencia sobre la superposición de roles en la victimización, quedando así demostrado que estamos hablando de los mismos estudiantes.

Si el paso anterior se asume dentro de la escuela, será necesario sumarlo a las normas de la comunidad escolar. Es decir, que en nuestro colegio no se aceptan las situaciones de abuso, maltrato y humillaciones, tanto en las aulas, como en cualquier otro espacio real o virtual donde interactúen los estudiantes.

Al igual que en las estrategias de aula, el rol de los “observadores” es clave. En este sentido se puede educar a los mismos estudiantes a denunciar los abusos

⁸ Disponible en: <https://www.iwf.org.uk/report>.

⁹ En Chile se validó la encuesta “Internet experiences questionnaire” que mide específicamente Acoso escolar cibernético (Lecannelier, Varela, Astudillo, Rodríguez & Orellana, 2011).

virtuales y no incentivarlos. Por ejemplo, sitios como Facebook permiten señalar imágenes o comentarios abusivos, lo que ayudaría en promover un rol protector de estos espacios.

Sabemos que esta violencia indirecta requiere todavía de más estudios en la región, ya que es un fenómeno nuevo al que las instituciones educativas están tratando de conocer y enfrentar. Lo importante, es reconocer la importancia de la escuela como agente protector o de riesgo frente al ciberacoso, y que sin el compromiso perseverante de las familias, cualquier acción que emprendamos será ineficaz.

4.1. Aprender a gestionar la ciberconvivencia

Es evidente que las formas más eficaces de prevención de las futuras conductas violentas, deberían iniciarse en la educación integral de la primera infancia, a través de una oportuna alfabetización emocional-social, y la organización de la prevención en la familia y las instituciones educativas.

Pero la convivencia social y escolar no es hoy prioridad de las políticas públicas en nuestra región y por lo tanto, sólo aparece desdibujada en proyectos aislados, descontextualizados y en algún currículum diluido. Lo que sí debe ser claro para todos, es que ni los currículums, ni los actores ni las instituciones podrán seguir siendo los mismos.

Es por esto, que existen elementos de la convivencia escolar que debemos priorizar (Ortega, 2012):

- a. *Las relaciones interpersonales de calidad*, es decir, la convivencia que todos los integrantes de cada comunidad educativa establecen entre sí, no sólo las relaciones entre los estudiantes mientras se desarrollan los procesos formativos. Cada miembro aporta a la convivencia un elemento sustancial que la configura como ecosistema social, en el cual es posible el aprendizaje del alumnado y el desarrollo profesional de los agentes educativos.
- b. *El proceso educativo*, que busca el éxito en el aprendizaje. La cultura escolar ha ido evolucionando cada vez más hacia una concepción de la enseñanza como un proceso de construcción en el que los docentes no sólo enseñan, sino que también educan y orientan; donde enseñanza y convivencia no pueden ser considerados elementos independientes.
- c. *La gestión de la disciplina y la convivencia*, con normas claras y en las que los alumnos participen. La convivencia no es algo estático, sino que se va construyendo día a día, fruto de las interacciones entre las personas de la comunidad educativa y, especialmente, en función de cómo los adultos, principalmente los y las docentes, dan respuesta a la multitud de retos con

los que se enfrentan diariamente. Así, la forma en la que los profesores aborden los conflictos, la relevancia que se otorgue al respeto de las normas comunes y compartidas, y la naturaleza de las consecuencias de no cumplirlas, deben incluirse a la hora de analizar la convivencia (Ortega, Del Rey, Córdoba y Romera, 2008). La formación de los educadores y su competencia para abordar la convivencia escolar es uno de los asuntos en los que es muy conveniente invertir.

- d. *La prevención de la violencia*. Prevención de toda forma de violencia directa e indirecta, es decir: violencia *offline* y violencia *online*.

Los educadores (padres, docentes, profesionales de la comunicación, etc.), necesitan de una renovada formación en competencias para gestionar la nueva convivencia de nuestros ciberciudadanos que hoy están en las aulas. Pero, tanto la buena convivencia como la violencia son multicausales y por este motivo insistimos en que la escuela no puede sola hacerse cargo de la doble tarea preventivo-formativa. Sin embargo, si debería ser la iniciadora de un cambio cultural en donde se aprenda a “estar bien con los demás”. Respetar, compartir, comprender y ponerme a disposición del otro, son aprendizajes prioritarios que se convierten en una urgencia para utilizar con seguridad las TIC y ejercer una ciudadanía digital responsable.

Bibliografía

- Cañas, J.L.** (2004). *Antropología de las adicciones. Psicoterapia y rehumanización*. Madrid: Dykinson.
- Castro Santander, A.** (2009). *Un corazón descuidado. Sociedad, familia y violencia en la escuela*. Buenos Aires: Editorial Bonum.
- Castro Santander, A.** (2012). *Conflictos en la escuela de la era digital. Tecnología y violencia*. Buenos Aires: Editorial Bonum.
- Castro Santander, A.** (2012). “A Ciberconvivência dos Screenagers”. En *Revista Meta: Avaliação*. 4(12), Rio de Janeiro.
- Castro Santander, A.** (2013). *Depredador Escolar. Bully y Cyberbully*. Buenos Aires: Editorial Bonum.
- Flores Vivar, J.M.** (2009). “Nuevos modelos de comunicación, perfiles y tendencias en las redes sociales”. *Revista Comunicar*, N°33, V. XVII. Madrid.
- Fundación Telefónica** (2008). *La generación interactiva 2008. Niños y adolescentes ante las pantallas*. Colección generaciones interactivas.
- Fundación Telefónica** (2010). *La generación interactiva 2010. Niños y adolescentes ante las pantallas*. Colección generaciones interactivas.
- García Canclini, N.** (2009). “Consumo, acesso e sociabilidade”. *Revista del PPGCOM-ESPM*. 6(16). São Paulo.

- Hostgator** (2013). *A day in the life of Internet: Internet usage around the world*. Infografía: <http://blog.hostgator.com/2013/05/02/a-day-in-the-life-of-the-internet/>
- Lecannelier, F., Varela, J., Astudillo, J., Rodríguez, J. & Orellana, P.** (2011). “Adaptación y validación del instrumento ‘Internet experiences questionnaire’ a escolares que cursan 7° año básico a 4° medio, de la ciudad de Santiago de Chile, en el año 2008”. En *Sexto Congreso Nacional de Investigación sobre Violencia y Delincuencia 2010*, noviembre 23 y 24 de 2010. Santiago, Chile: Fundación Paz Ciudadana.
- Ortega, R.** (2012). *Ciberconducta y Relaciones en la Red: Ciberconvivencia*. España: Ministerio de Educación/Universidad de Córdoba.
- Prensky, M.** (2009). “Homo sapiens digital: from digital immigrants and digital natives to digital wisdom”. En *Innovate*, [S.l.], 5(3).
- Tomás Pérez, C.** (2013). “Evolución de la aportación de las Redes Sociales 2013”. En *Observatorio de Innovación de Online Business School (OBS)*.
- Tully, C.J.** (2009). “La socialización en el presente digital. Informalización y contextualización”. En *Revista CTS*, 3(8).
- UNICEF** (2011). *Child Safety Online: Global challenges and strategies*. Florencia, Italia: Centro de Investigación Innocenti (IRC).
- Unidad de Investigación de Merca2.0** (2013). “Estudio de hábitos de redes sociales en México 2013”. En *Revista Merca2.0*. Grupo de Comunicación Kâtedra.
- Velázquez Reyes, L.M.** (2012). *Jóvenes en tiempos de oscuridad. El drama social de la violencia online*. México. Edición digital.