



Institución Educativa Donmatías
TALLER 1 DE NIVELACIÓN GRADO 11
Área de Tecnología Informática y Cultura del Emprendimiento
TICEIED

EL MALTRATO EN LAS REDES SOCIALES

Qué es el ciberbullying

Dentro del bullying o acoso escolar, en los últimos tiempos y debido a la incorporación de las nuevas tecnologías a la vida diaria, ha nacido el ciberbullying. Esto que a priori suena a demasiada ciencia-ficción, tiene poco de ello y es una triste realidad en nuestros días.

Qué es el ciberbullying

El ciberbullying es una nueva forma de acoso que se vale de las nuevas tecnologías de la comunicación para producir el acoso en las víctimas.

El ciberbullying es un fenómeno silencioso, pero que produce graves consecuencias en las víctimas y los que le rodean, y que suele escaparse a las formas tradicionales de observación y detección, pero no por eso es menos dañino que el bullying tradicional.

Internet y las redes sociales se han colado en nuestras vidas a una velocidad de vértigo, debido en gran parte a la enorme oferta de información y recursos que ofrece. Los adultos lo usamos a diario, pero los niños y adolescentes lo usan además de forma natural, ya que han nacido con ello.

Características principales del ciberbullying

Los principales referentes de esta nueva forma de acoso, tanto escolar como general, son los siguientes:

1. **Anonimato:** en muchas ocasiones el ciberbullying facilita el anonimato del acosador o acosadores. El acosador no solo tiene facilidad para esconderse, también tiene facilidad para engañar a la víctima acerca de quién le está acosando. Aunque no debemos engañarnos, en la mayoría de los casos de ciberbullying, el acosador es alguien cercano a la víctima.
2. **Repetición:** las nuevas tecnologías facilitan al agresor que puede acosar a su víctima en repetidas ocasiones, incluso aunque el contenido del acoso en sí sea único, puede convertirlo en reiterativo utilizando distintos medios como el móvil, el correo electrónico, las redes sociales... Ejemplo, un vídeo que compromete a la víctima, puede subirlo a distintos medios para que lo vea más gente, chantajearle, etc.
3. **Protagonistas del ciberbullying:** las personas que intervienen en un proceso de ciberbullying pueden desempeñar distintos roles:
 - a. **Agresor:** quien realiza el acoso
 - b. **Víctima:** quien sufre el acoso
 - c. **Reforzador:** el que estimula la agresión favoreciéndola
 - d. **Ayudante:** ayuda al agresor materialmente a cometer el acoso
 - e. **Defensor:** intenta ayudar a la víctima a librarse del acoso
4. **Tipos de ciberbullying:** existen muchos tipos y variantes de acoso utilizando las nuevas tecnologías. Por resumirlos los dividimos en tres grupos:
 - a. **Exclusión:** se pretende marginar a la víctima de determinados entornos como pueden ser chats, redes sociales, foros... y hacer expansiva dicha exclusión.
 - b. **Hostigamiento:** fundamentalmente la pretensión es humillar a la víctima, a través del envío de vídeos o imágenes que le dañen, comentarios, sms...
 - c. **Manipulación:** se tergiversa información relativa a la víctima y se difunde para dañar a la víctima.
5. **Medios utilizados:** los más utilizados son los ordenadores, móviles, consolas... utilizando canales como internet, mensajería, redes sociales, aplicaciones para móvil, etc.
6. **Ciberacoso**

El **ciberacoso** (derivado del término en inglés *cyberbullying*) también denominado **acoso virtual** o **acoso cibernético**, es el uso de medios de comunicación digitales para acosar a una persona o grupo de personas, mediante ataques personales, divulgación de información confidencial o falsa entre otros medios. Puede constituir un delito penal. El ciberacoso implica un daño recurrente y repetitivo infligido a través de los medios electrónicos. Según R. B. Standler, el acoso pretende causar angustia emocional, preocupación, y no tiene propósito legítimo para la elección de comunicaciones.

El término *ciberacoso* fue usado por primera vez por el educador canadiense Bill Belsey. Otros términos para ciberacoso son *acoso electrónico*, *e-acoso*, *acoso sms*, *acoso móvil*, *acoso en línea*, *acoso digital*, *acoso por internet* o *acoso en internet*. En el cyberbullying se utilizan palabras vulgares.

Tipos de ciberacoso

El ciberacoso puede englobar varios tipos de acoso conocidos:

- acoso psicológico;
- acecho o stalking;
- acoso escolar;
- Grooming
- acoso laboral;
- acoso sexual;
- acoso inmobiliario;
- acoso familiar.

La particularidad adicional del ciberacoso es el uso principalmente de Internet.

Debido al alcance, difusión, y masificación del uso de Internet, se puede dar ciberacoso prácticamente en todos los ámbitos en los que se mueve una persona relativamente joven hoy en día:

- **Académico**. Durante la etapa de formación adolescente, hasta la universidad, pasando por cualquier tipo de escuela adicional (idiomas, cursos, etc). Las redes sociales clasifican a sus usuarios según los colegios, escuelas, universidades donde se ha estudiado o se estudia actualmente, de forma que mediante el buscador interno de la red social, se permite localizar a una persona, y si el ciberacosador consigue acceder de forma ilegal a su cuenta, puede obtener cuantiosa información privada y del entorno de la víctima.
- **Profesional** (en el trabajo). Actualmente, la mayoría de las empresas tienen página web, dirección de contacto, y se trabaja con los ordenadores conectados en red.
- **Social y amoroso**. Del mismo modo que en el ámbito académico, los miembros más jóvenes de la familia hacen uso de Internet.

Las formas de ciberagresión más comunes reconocidas por algunos adolescentes son las agresiones verbales y la exclusión online.

Las víctimas de 'ciberacoso', como las de acoso en la vida real, sufren problemas de estrés, humillación, ansiedad, depresión, ira, impotencia, fatiga, enfermedad física, pérdida de confianza en sí mismo, pudiendo derivar al suicidio.

Características del ciberacoso

- Falsa acusación: La mayoría de los acosadores intentan dañar la reputación de la víctima manipulando a gente contra él.
- Publicación de información falsa sobre las víctimas en sitios web. Pueden crear sus propias webs, páginas de redes sociales (páginas de Facebook), *blogs* o *fotologs* para este propósito. Mientras el foro donde se aloja no sea eliminado, puede perpetuar el acoso durante meses o años. Y aunque se elimine la web, «todo lo que se publica en Internet se queda en la red».
- Recopilación de información sobre la víctima: Los ciberacosadores pueden espiar a los amigos de la víctima, su familia y compañeros de trabajo para obtener información personal. De esta forma saben el resultado de los correos difamatorios, y averiguan cuales son los rumores más creíbles de los que no crean ningún resultado.
- A menudo monitorizarán las actividades de la víctima e intentarán rastrear su dirección de IP en un intento de obtener más información sobre ésta.
- Envían de forma periódica correos difamatorios al entorno de la víctima para manipularlos.
- El acosador puede trasladar a Internet sus insultos y amenazas haciendo pública la identidad de la víctima en un foro determinado (*blogs*, sitios web), incluso facilitando en algunos casos sus teléfonos, de manera que gente extraña se puede adherir a la agresión.
- Quizá acuse a la víctima de haberle ofendido a él o a su familia de algún modo, o quizá publique su nombre y teléfono para animar a otros a su persecución.
- Falsa victimización. El ciberacosador puede alegar que la víctima le está acosando a él.

- Sin propósito legítimo: quiere decir que el acoso no tiene un propósito válido, sino aterrorizar a la víctima y algunos acosadores están persuadidos de que tienen una causa justa para acosarla, usualmente en la base de que la víctima merece ser castigada por algún error que dicen que ésta ha cometido.
- Repetición: quiere decir que el ataque no es un sólo un incidente aislado. Repetición es la clave del acoso en línea. Un ataque en línea aislado, aun cuando pueda estresar, no puede ser definido como acoso cibernético.
- Desamparo legal de estas formas de acoso, ya que aunque cierren un sitio web con contenido sobre la víctima, puede abrirse otra inmediatamente.
- Es un modo de acoso encubierto.
- No necesita la proximidad física con la víctima. El ciberacoso es un tipo de acoso psicológico que se puede perpetrar en cualquier lugar y momento sin necesidad de que el acosador y la víctima coincidan ni en el espacio ni en el tiempo. Por ejemplo, quien abusa puede mandar una amenaza desde cientos de kilómetros a medianoche y quien lo recibe lo hará a la mañana siguiente cuando abra su correo electrónico.

La omnipresencia y difusión instantánea de internet provoca que el ciberacoso pueda llegar a ser tan o más traumático que el acoso físico.

Por otro lado, «la fácil agrupación de hostigadores, a quienes se puede pedir su colaboración de manera fácil y económica, sean personas conocidas o no y la cómoda reproducción y distribución de contenidos de carácter audiovisual son otros factores que en determinadas circunstancias resultan determinantes para que surja o se consolide una situación de ciberacoso».

El ciberacoso, al tratarse de una forma de acoso indirecto y no presencial, el agresor no tiene contacto con la víctima, no ve su cara, sus ojos, su dolor, su pena, con lo cual difícilmente podrá llegar a sentir empatía o despertar su compasión por el otro. El ciberacosador obtiene satisfacción en la elaboración del acto violento y de imaginar el daño ocasionado en el otro, ya que no puede vivirlo in situ.

Partes implicadas

El acosador

Según Antonio Chacón Medina, autor de *Una nueva cara de Internet: El acoso*, «el perfil genérico del acosador es el de una persona fría, con poco o ningún respeto por los demás. Un acosador es un depredador que puede esperar pacientemente conectado a la red, participar en chat o en foros hasta que entabla contacto con alguien que le parece susceptible de molestar, generalmente mujeres o niños; y que disfruta persiguiendo a una persona determinada, ya tenga relación directa con ella o sea una completa desconocida. El acosador disfruta y muestra su poder persiguiendo y dañando psicológicamente a esa persona».

El acosador puede combinar rasgos propios de un trastorno narcisista de la personalidad, del perverso narcisista descrito por Marie-France Hirigoyen, y de un psicópata según Iñaki Piñuel y Zabala, y Adams y Crawford.

Motivo

El ciberacosador se siente en una posición de poder desde el anonimato que se percibe mientras se está en línea, lo cual puede hacerle llegar a creer que sus actos no tendrán ninguna repercusión sobre él. Su motivación para el acoso siempre gira en torno al acoso sexual, la obsesión amorosa, el odio, la envidia, la venganza o la incapacidad de aceptar un rechazo.

La víctima

La víctima se siente indefensa. Su aislamiento psíquico, su falta de comunicación, el desconocimiento de éstos sobre los hechos, la falta de solidaridad entre compañeros, socavan la fuerza de la víctima.

Nada tiene que ver la imagen que pretende proyectar el acosador de su víctima con la realidad. Mientras que esa imagen pretende reflejar una persona poco inteligente y holgazana.

Otra de sus características es su predisposición al trabajo en equipo, ya que no dudan un instante en colaborar con sus compañeros, facilitándoles cuantos instrumentos y medios estén a su alcance en pro de la consecución de los objetivos colectivos.

Los testigos

Los receptores de las calumnias no se dan cuenta que están sufriendo una manipulación y una invasión a su intimidad, por ende, siempre los ignoran o no piensan que algo de gran magnitud ocurra tras esas "advertencias".

Según Iñaki Piñuel y Zabala, uno de los motivos por los que los testigos se adhieren al hostigador algunos de los compañeros es porque éstos desean no tener problemas. Piensan que algo habrá hecho la víctima. En cualquier caso ven a la víctima como alguien con quien no conviene estar. Esta situación lleva a la persona aislada a reforzar la idea de que él tiene la culpa, pues nadie le habla.¹²

Clasificación de los testigos

- Compinches: Amigos íntimos y ayudantes del agresor.
- Reforzadores: Aunque no acosan de manera directa, observan las agresiones y las aprueban e incitan.
- Ajenos: Se muestran como neutrales y no quieren implicarse, pero al callar están tolerando el acoso.
- Defensores: Pueden llegar a apoyar a la víctima del acoso.

Procedimiento del acosador

La mayoría de los modelos explicativos del comportamiento psicopático del acosador tienen en común la presencia en la raíz de su patología de profundos y ocultados sentimientos de inadecuación personal y profesional procedentes de diferentes causas. Esos sentimientos, conocidos como vulgarmente «complejo de inferioridad», son reprimidos en lo profundo del inconsciente y hacen que el acosador reaccione de manera violenta contra todo lo que pueda recordárselos o sugerírselos. La solución del hostigador consiste en lugar de elevar sus propios niveles de autoestima, en rebajar los de los demás hasta lograr dejarlos por debajo de los suyos. Con ello obtiene la compensación de quedar por encima de ellos mediante la ridiculización, la humillación o la hipercrítica sistemática de todo cuanto hacen o dicen las víctimas.

El análisis transaccional explica que el acosador en serie presenta un tipo de posición vital que se podría denominar «Yo estoy mal, tú estás bien». Dicha posición viene significada por la carencia de habilidades y destrezas, así como por los sentimientos de inadecuación del hostigador. El comportamiento hostigador representa una forma de liberarse de los sentimientos profundos de malestar que proceden de su interior mediante la eliminación de otra persona, la víctima, que sí está dentro de una posición vital correcta del tipo «Yo estoy bien, tú estás bien», pero que rápidamente empieza a pasar a la posición de «Yo estoy bien, tú estás mal», hasta llegar a lo que el hostigador quiere, es decir, a adoptar su misma posición enfermiza: «Yo estoy mal, tú estás mal».

El acosador es un 'depredador moral' que plantea su relación con los demás como un juego mortal, una partida de ajedrez en la que él mueve las piezas de los dos jugadores, lo primero que hace es atar las manos del otro jugador.

El acosador suele ir perfeccionando 'su técnica' con cada una de sus víctimas (acosa en serie y de forma múltiple), un acosador experimentado no comete errores, usa colaboradores para el trabajo sucio, no deja pruebas, es brutal y seguro en sus actuaciones, no duda.

La experiencia que adquiere en sus años de acoso le hace perfeccionar su técnica hasta convertirlo en un maestro de la inducción al suicidio. Se les considera asesinos psíquicos en serie. El acosador moral es un muerto en vida que necesita la imagen de buena persona que los demás tienen de él para sobrevivir, en su obsesión por mantener esta imagen se enmascara, se lava las manos, evita manchar sus manos de sangre y echa su responsabilidad a otros.

Las tres condiciones imprescindibles, sin las cuales un acosador no puede realizar su macabra labor de destrucción psicológica de la persona que ha seleccionado como objetivo son: el secreto, la vergüenza (culpa) de la víctima y los testigos mudos.

Medios usados por el acosador para obtener información

Los ciberacosadores encuentran a sus víctimas mediante el uso de medios digitales como el correo electrónico, redes sociales, blogs, Mensajería instantánea, Mensajes de texto, teléfonos móviles, sitios web difamatorios, foros, salas de chats, y redes sociales, como medio para obtener información y realizar los actos de acoso.

Obtención de información a través de la víctima

El acosador se siente en una posición de poder desde el anonimato que se percibe mientras se está "en línea"; durante todo ese tiempo va recopilando toda la información posible acerca de su víctima, fundamentalmente en aquellos aspectos que forman parte de su vida privada y de sus movimientos en la Red.⁶ La cantidad de información que recopile de la víctima dependerá principalmente de la inocencia de la víctima a la hora de manejar sus datos, como de la habilidad del acosador y su obsesión por la víctima, ya que cuanto más esté obsesionado, mayor interés pondrá en buscar en foros de piratas informáticos y en aprender los conocimientos informáticos necesarios para conseguir información de la víctima. Si la víctima tiene internet buscará el modo de conectar con ella, ya sea a través de las redes sociales, de clientes de mensajería instantánea, o a través del envío de correos electrónicos infectados. Una vez consiga acceder a su correo, procederá al robo de todos sus contactos y toda su información privada. Monitorizará su ordenador mediante el uso de rootkits y registradores de teclas. Si desconoce su ubicación, irá rastreando la IP desde donde se conecta la víctima para hallar su ubicación.

Obtención de información a través del entorno de la víctima

Para obtener más información, o si no puede contactar con la víctima, el ciberacosador buscará información personal de la víctima usando el mismo método pero a través de su entorno: amigos, familiares, compañeros trabajo, compañeros de estudio, vecinos, etc.

Ejemplos acciones del ciberacosador

Violación derecho a la intimidad

- Usurpar su clave de correo electrónico para, además de cambiarla de forma que su legítimo propietario no lo pueda consultar, leer los mensajes que a su buzón le llegan violando su intimidad.
- Robo de fotos, vídeos, audios, datos personales, tarjetas de crédito, contraseñas, archivos, contactos del entorno de la víctima y de sus familiares, etc. de su ordenador.

Calumnias e injurias

- Acceder de forma ilegal a la cuenta de correo electrónico, red social, red de mensajería instantánea, suplantando la identidad de la víctima e insultar a sus contactos.
- Envíos de correos electrónicos tanto de forma anónima (fácil con los correos electrónicos gratuitos, en los que se puede falsear la identidad), como manipulados para dar la impresión que lo envió la misma persona acosada y ponerla así en una difícil situación en la que su credibilidad quedaría en entredicho.
- Dejar comentarios ofensivos en foros o participar agresivamente en chats haciéndose pasar por la víctima de manera que las reacciones vayan posteriormente dirigidas a quien ha sufrido la usurpación de personalidad.
- La manipulación de fotografías del acosado o acosada es otro medio, el acosador puede retocarla y subirla a la Red con el único objetivo de herir y asustar a su víctima.
- Colgar en la Red una Web “dedicada” a la persona acosada, contenidos personales ofensivos, pornográficos,..., para asustar y conseguir de la víctima lo que desea.
- Colgar en Internet una imagen comprometida (real o efectuada mediante fotomontajes) datos delicados, cosas que pueden perjudicar o avergonzar a la víctima y darlo a conocer en su entorno de relaciones. Siendo éstas fotos, vídeos, o audios previamente robadas de su ordenador.
- Hacer circular rumores en los cuales a la víctima se le suponga un comportamiento reprochable, ofensivo o desleal, de forma que sean otros quienes, sin poner en duda lo que leen, ejerzan sus propias formas de represalia o acoso.
- Dar de alta, con foto incluida, a la víctima en un web donde se trata de votar a la persona más fea, a la menos inteligente...y cargarle de “puntos” o “votos” para que aparezca en los primeros lugares.
- Crear un perfil o espacio falso en nombre de la víctima, donde se escriban a modo de confesiones en primera persona determinados acontecimientos personales, demandas explícitas de contactos sexuales...

Generalmente, la mayoría del entorno de la víctima conoce el sitio creado y humillan a la víctima, que nunca está al tanto de lo que sucede, a pesar de ser el protagonista.

Amenazas

- Enviar mensajes amenazantes por correo electrónico o SMS, perseguir y acechar a la víctima en los lugares de Internet en los se relaciona de manera habitual provocándole una sensación de completo agobio.

Bombardeo de llamadas

- Uso del teléfono móvil como instrumento de acoso: Las amplias posibilidades que brinda la actual telefonía móvil, han sabido ser empleadas perversamente por los ciberacosadores. La más tradicional es la de las llamadas ocultas realizadas a horarios inoportunos. Pueden ir desde llamadas silenciosas a amenazas graves que incluyen insultos, gritos o mensajes intimidatorios.

Otros

Dando de alta la dirección de correo electrónico en determinados sitios para que luego sea víctima de spam, suscripciones, de contactos con desconocidos...

- Saturación de los buzones de correo mediante técnicas como: el mail bombing, que consiste en un envío masivo de un mensaje idéntico a una misma dirección, saturando así buzón de correo del destinatario; el Mail Spamming o bombardeo publicitario a miles de usuarios, o el correo basura, muy parecido al anterior, es una propaganda indiscriminada y masiva a través del correo.⁶¹⁶

La manipulación

Artículo principal: Manipulación psicológica

Una persona obra mal cuando ataca, desprecia, humilla la dignidad de otra persona. Esto crea un sentimiento de indignación a las personas que son testigo de un dolor injustificado y evitable. Cuanto más profunda sea la anulación de la dignidad de una persona, mayor maldad habrá en el

comportamiento. La manipulación evita que surja esta indignación haciendo creer al entorno que la víctima lo merece.

Según Marina Parés Soliva en "Mobbing, Detección del acosador a través del lenguaje",¹⁷ la manipulación del lenguaje es una herramienta propia del acosador psicológico, ya que pretende ocultar el ejercicio de la violencia y al mismo tiempo utiliza información privilegiada para dañar. Es necesario comprender su poder seductor. En el registro de la comunicación perversa, hay que impedir que el otro piense, comprenda, actúe; ya se trate de la víctima o del entorno.

Una de las artes que domina el acosador es la deformación de los procesos de comunicación. Las modalidades para distorsionar los hechos utilizados por los acosadores son muy variadas. La comunicación pervertida y deformada ayuda en el proceso de introyección de la culpabilidad de las víctimas.

Los acosadores se suelen apoyar en cuatro comportamientos para generar la culpabilidad en sus víctimas:

- Selección. Escoge de manera sesgada un acontecimiento o situación, o una parte específica de éste, aislándola del resto. Se inventa todo lo demás, manipulando a su antojo los datos de la realidad.
- Dramatización. Amplifica perversamente la repercusión del hecho aislado, inventando supuestos perjuicios y supuestas víctimas de ese hecho, inflando las consecuencias adversas o negativas o, simplemente, inventándose las, situándose como primera víctima de ellas.
- Generalización. Utiliza el hecho aislado, señalándolo como muestra significativa del general y habitual mal comportamiento profesional del acosado. Se trata de un indicador del «mal» desempeño habitual de la víctima.
- Atribución: Atribuye a la víctima una intencionalidad perversa, o la presunción de mala fe o de actual mal adrede.

El acosador deriva de esa acusación aislada la atribución a las víctimas de rasgos internos indeseables. Se trata de un proceso conocido como «satanización», que hace creer verdaderamente a las víctimas en esas imputaciones perversas hacia ellas. A fuerza de repetir la acusación y manipular la información, el acosador consigue que la víctima acepte sus acusaciones e introyecte la culpabilidad. Estas estrategias repetidas en el tiempo por el acosador son causales. Con ellas pretende lograr la paralización, la duda, la indecisión, la inseguridad emocional y, finalmente, la indefensión de la víctima ante sus ataques.

El acosador atribuye o "acusa" a la víctima de sus propias intenciones como si se tratara de un espejo y *le atribuye sus propios defectos, errores y miedos*. Es muy habitual que el acosador atribuya a la víctima actitudes de mala fe sin pruebas de ello. Una actitud abierta para detectarlo consiste en escuchar las intenciones que el acosador atribuye a la víctima, dado que nos darán los motivos íntimos del propio manipulador para acosar. El acoso no busca el daño por el daño, busca que este daño genere un resultado. El acosador usa el lenguaje para manipular y esta manipulación se concreta en el uso de la incongruencia y de la contradicción, y esos dos elementos están siempre presentes en todo discurso manipulador.

La personalidad paranoide es un trastorno de personalidad que define características comunes con los acosadores que se hacen pasar por víctimas. Aparecen como signos fundamentales la desconfianza, la psicorrigidez, la escasa capacidad de autocritica, el egocentrismo, la necesidad de adulación. Son personas que albergan rencores y de notable agresividad, en unos casos detectada y en otros proyectada.

Si hay una 'banda de colaboradores', el proceso se acelera, la agresión física es más probable y la víctima sufre una doble victimización: una por su agresor, otra por el público que observa ya sea colaborador directo o consentidor. Influye también el que se consiga o no aislar efectivamente a la víctima, los apoyos de la familia, pareja, amigos y otros compañeros de trabajo son factores determinantes para la estabilidad psíquica de la víctima.

Otro ejemplo de manipulación se encuentra en los 11 principios de Joseph Goebbels, en la propaganda nazi.

Ejemplos de manipulaciones del ciberacosador

- Contactar con amigos, compañeros, familiares de la víctima diciendo que la víctima habla mal de ellos. Si los receptores están ocultando éstos hechos, dificultará que puedan averiguar si es cierto o no, creando un clima hostil y de desconfianza hacia la víctima. Puede haber espiado previamente a éstos, obteniendo información sobre la cuál luego se basan estas manipulaciones.
- Usar las propias secuelas creadas en la víctima debido al ciberacoso (ver el siguiente apartado) como justificación de éste, y así conseguir que se adhieran los testigos al hostigamiento.

Consecuencias del ciberacoso

Consecuencias sobre la víctima

A corto y medio plazo

El ciberacoso está presente las 24 horas del día. Siempre está en línea. Incluso si se apaga el ordenador la víctima sabe qué página web está accesible, o qué personas están propagando ese rumor sobre ti. La dureza de esto es psicológicamente devastadora.²¹ Los efectos secundarios de la violencia sistemática (ya sea psicológica, física o sexual) de páginas difamatorias, suelen incluir, en la mayoría de los usuarios agredidos, estrés, humillación, ansiedad, ira, impotencia y fatiga; y, aunque en pocos casos se han presentado enfermedades físicas, en gran parte de estas situaciones el individuo acosado tiene una enorme pérdida de confianza en sí mismo. Para la creación de este ambiente nocivo, los acosadores recurren a las diversas técnicas ya descritas con el fin de generar una especie de delirio de persecución en sus víctimas, de herir y asustar a la víctima.²² Buscarán crear un estado de paranoia en la cual la víctima dude de sí misma, intentando así deshacer su vida en todos los aspectos: profesional, social, amoroso y familiar.

Según Iñaki Piñuel, provoca importantes secuelas psíquicas y físicas, estados fuertes de ansiedad, insomnio tardío, dolores de espalda y estados depresivos. El afectado tiene un descenso en su rendimiento, además de provocar secuelas psicológicas y emocionales subsiguientes, con una autoestima fuertemente lastimada. Las fotos de conductas ilegales o inapropiadas robadas pueden sentar precedente y costarles en un futuro el acceso a educación institucional o a un empleo.

Secuelas del acoso prolongado

Según Marina Parés Soliva, en "*Peritación Social del Mobbing*", los supervivientes de acosos prolongados desarrollan cambios de personalidad característicos del desorden de estrés postraumático, incluyendo deformaciones en la capacidad de relacionarse.

Como los síntomas postraumáticos son tan persistentes y tan variados, pueden ser confundidos con rasgos de la personalidad de la víctima. Tiempo después de que haya acabado el acoso, muchos afectados, siguen sintiendo que ha muerto una parte de ellos, y algunas víctimas, las más afligidas, desearían estar muertas. La amenaza de aniquilación que define el acoso puede atormentar al superviviente mucho después de que haya pasado el peligro. Las personas traumatizadas se sienten absolutamente abandonadas, y solas, exiliadas del sistema humano de cuidado y protección.

El acontecimiento traumático que significa ser víctima del hostigamiento del entorno *ha destruido la creencia de que el individuo puede ser "uno mismo" en relación con los demás*.

Así por definición, los acontecimientos traumáticos frustran la iniciativa y destrozan la competencia individual. Con independencia de la actitud de la víctima, el acoso ha proseguido, es decir que no importa lo valiente y lo llena de recursos que esté la víctima; sus acciones fueron insuficientes para evitar el desastre. Después de los acontecimientos violentos del acoso las víctimas revisan y juzgan su propia conducta, y los sentimientos de culpa y de inferioridad son prácticamente universales.

Se ha comentado anteriormente que los acontecimientos traumáticos destrozan los sistemas de protección normales que dan a las personas una sensación de control, de conexión y de significado. Así las reacciones traumáticas tienen lugar cuando la acción no sirve para nada, es decir, cuando no es posible ni resistirse ni escapar, entonces el sistema de autodefensa humano se siente sobrepasado y desorganizado. Es en estas situaciones cuando los acontecimientos traumáticos producen profundos y duraderos cambios en la respuesta fisiológica, las emociones, lo cognitivo y la memoria.

Cambios en la personalidad de la víctima

Unos de los efectos más característicos es el cambio que la situación de psicoterror puede operar en la personalidad de las víctimas. Se han descrito tres patrones básicos de cambios permanentes en la personalidad, como consecuencia de una situación de acoso, que presentan las siguientes características:

- Resignación: aislamiento social voluntario, la víctima no se siente parte de la sociedad (efecto de alienación, la víctima muestra una actitud cínica hacia el mundo).
- Predominio de rasgos obsesivos: actitud hostil y suspicacia, sentimiento crónico de nerviosismo, hipersensibilidad con respecto a las injusticias.
- Predominio de rasgos depresivos: sentimientos de indefensión, incapacidad para disfrutar y sentir placer, anhedonía, desesperanza aprendida.

Los efectos sociales del acoso laboral en la víctima se caracterizan por la aparición de actitudes de desconfianza y conductas de aislamiento, evitación y retraimiento. Dichas consecuencias sociales también se manifiestan en las relaciones familiares tales como sentimientos incomprensión; pérdida de ilusión e interés por los proyectos comunes; abandono de responsabilidades y compromisos familiares y; alteración de la afectividad.

Lo que constituye el fenómeno destructor del acoso es la repetición de las vejaciones y las humillaciones. El acoso es un fenómeno terrorífico porque es inhumano. No conoce los estados de ánimo, ni la piEDAD. Los testigos, por bajeza, por egoísmo o por miedo, prefieren mantenerse

al margen. Cuando una interacción asimétrica y destructiva de este tipo arranca entre dos personas, lo único que hace es amplificarse progresivamente, a menos que una persona exterior intervenga enérgicamente. Si en algún momento del proceso de acoso, alguien con un cierto poder, reacciona de un modo sano, el proceso se detiene.

Ciberacoso laboral

En el caso de ciberacoso laboral (network mobbing), muchas veces el agredido ni siquiera se entera de que se lo está atacando. Percibe sí sus consecuencias: puertas que se cierran, miradas recelosas y frialidad por parte de interlocutores antes amistosos y vueltos esquivos de un momento a otro. La víctima se debate entre conservar su puesto o sufrir el abuso de personas con poder para vulnerarla.

Por otro lado, la informalidad propia de las redes permite que personas hostiles, resentidas, con ansias de dominio o falta de escrúpulos, puedan acosar impunemente. El hacer correr un rumor o una calumnia, por una razón personal o por diferencias ideológicas, en forma anónima o desembozada, de boca en boca o mediante correos electrónicos, no es una travesura sin consecuencias. El acoso puede provocar estrés, somatizaciones, depresión, pérdida del trabajo o llevar al suicidio.

Consecuencias sobre el ciberacosador

Los efectos del acoso no son exclusivamente dañinos para víctima, sino que el propio acosador entra en un círculo vicioso del que resulta difícil escapar, y es precisamente, esta propia dinámica de agresión la que va destruyendo poco a poco su vida, lo más profundo de su personalidad: los valores que lo constituyen como persona. Las conductas de acoso pueden hacerse crónicas y convertirse en una manera ilegítima de alcanzar sus objetivos, con el consiguiente riesgo de derivación hacia conductas delictivas, incluyendo violencia doméstica y de género.⁸

Consecuencias sobre los testigos

Los espectadores corren el riesgo de insensibilizarse ante las agresiones cotidianas y de no reaccionar a las situaciones de injusticia en su entorno.

Consecuencias si no se actúa contra el acoso

Si no se actúa contra el ciberacoso, esto servirá como refuerzo de esta estrategia acosadora, con lo que es probable que el acosador vuelva a hacer uso de esa técnica que le ha sido tan provechosa para él y con ello que se instaure el acoso. En el caso de ciberacoso laboral, ésta actitud convertirá la empresa en un contexto tóxico, es decir, un caldo de cultivo de otros futuros acosos, ya que verán que la difamación anónima da resultado y queda impune.¹⁷

Legislación contra el ciberacoso

La denuncia anónima

A pesar del aparente anonimato de los ciberacosadores debido a la lentitud del proceso de investigación, una de las ventajas del acoso por internet respecto al físico es que las acciones realizadas por los ciberacosadores quedan registradas. Esto permite a su vez, que se puedan realizar investigaciones sin que los testigos tengan que testificar o dar sus datos. Este es el caso por ejemplo de las redes sociales, donde basta con que la víctima sepa la cuenta desde donde se están cometiendo acciones ilegales, y así la víctima pueda informar tanto a la policía como a las redes sociales.

Fuerzas y cuerpos de seguridad

España

En el ordenamiento jurídico español (Ley de Enjuiciamiento Criminal, artículos 265 y 266), se especifica que la denuncia exige la personación del denunciante o su representante legal, en un juzgado o centro policial, donde debe acreditar su identidad.

En España, se puede denunciar ante cuatro cuerpos de seguridad. A nivel nacional están el Grupo de Delitos Telemáticos de la Guardia Civil y la Brigada de Investigación Tecnológica de la Policía Nacional. A nivel autonómico están los Mozos de Escuadra en Cataluña y la Ertzaintza en País Vasco.

En la web del Grupo de Delitos Telemáticos de la Guardia Civil se permite a los ciudadanos aportar información de forma anónima sobre los delitos que vean en Internet a través de un formulario de información ciudadana, donde se pueden aportar archivos. La Policía Nacional también proporciona un formulario de contacto²⁹ para colaboración ciudadana sobre cualquier delito. Los Mozos de Escuadra³⁰ y la Ertzaintza,³¹ proporcionan un correo de contacto.

Para que ésta información anónima sobre delitos en Internet pueda tramitarse correctamente, se han de aportar datos de la víctima en caso de conocerla para que sea posible su posterior identificación. Sólo se pondrán en contacto con los informantes en caso de que necesiten más datos y siempre a través de correo electrónico, salvo que el denunciante indique sus datos

personales. No cabe esperar otra respuesta, ya que es una vía de información, no de denuncia formal.

Desde la Policía Nacional recomiendan indicar algún teléfono o manera de ponerse en contacto con el denunciante, garantizando un trato reservado al llamante y la máxima ayuda que puedan.

Si es sobre pedofilia o menores también se pueden hacer a través de la Fundación Alia, los cuáles posteriormente contactarían con los cuerpos de seguridad correspondientes.

Servicios de correo electrónico

Los servicios de correo electrónico como Windows Live Hotmail, Gmail, Yahoo!, Aol, etc. suelen proporcionar un correo o formulario de contacto para reportar abusos.

Redes sociales

Las redes sociales son muy comunes actualmente en la sociedad. Esto además de socializar, estrechar lazos y hacer amigos, puede resultar un gran problema como es el ciberacoso o acoso entre iguales. Además en el mundo de las redes sociales existen muchos casos, sobre todo en jóvenes e incluso en niños pequeños. Según los datos del eurobarómetro, el 42% de los niños de seis años están en alguna red social, aunque éstas tienen prohibida la entrada a menores de 14 años.

Redes sociales han implantado medidas para verificar la edad, como por ejemplo la de Tuenti, aunque hoy por hoy, no es de las más efectivas. My Space, ha creado una guía específica para el menor, pone todos esos perfiles en configuración privada por defecto y ha puesto en marcha una web donde pueden acudir los padres si están preocupados. Estados Unidos tiene una ley específica de protección del menor en Internet que, por ejemplo, obliga a que los padres envíen una autorización firmada por correo o den los datos de su tarjeta de crédito para registrarse en las páginas y tienen derecho a solicitar información al operador. También prohíbe que a los menores se les solicite su teléfono o su dirección.

A través de las propias redes sociales como Facebook, Tuenti, Myspace, etc. se puede denunciar una página, grupo, perfil, o mensaje de forma anónima. También proporcionan un correo o formulario de contacto para informar abusos.

Estrategias para afrontar y defenderse del acoso

Según Iñaki Piñuel, la Escuela de psicología Asertivo-sistémica recomienda unas estrategias para afrontar y defenderse de la manipulación en la comunicación. Se basan en generar una estructura asertivo-sistémica de respuesta que favorezca el afrontamiento inteligente y efectivo del acosador.

Todas las personas tienen los siguientes derechos asertivos: Derecho de la víctima a ser su propio juez; no dar razones o excusas para justificar sus comportamientos; cometer errores; cambiar de parecer; decir «no lo sé»; no depender de la «buena voluntad de los demás»; tomar decisiones ajenas a la lógica común; decir «no lo entiendo»; y decir «no me importa».

CUESTIONARIO

1. ¿Qué entiendes por ciberespacio?
2. ¿Qué entiendes por cibernauta?
3. ¿Qué es una red social?
4. ¿Qué entiendes por ciberbullying?
5. ¿Cuántas redes sociales conoces? Nómbralas
6. ¿Qué ventajas tienen las redes sociales?
7. ¿Qué desventajas tienen las redes sociales?
8. Has tenido algún acoso en las redes sociales cuáles
9. Si conoces a alguien que las ha sufrido qué consejo le regalarías
10. ¿Qué son usuarios anónimos?
11. ¿Cuál sería la vía legal para resolver un problema de acoso cibernético?
12. ¿Qué diferencia hay entre ciberbullying y ciberacoso?
13. Cuáles son las consecuencias de hacer mal uso de las redes sociales
14. ¿Cuáles son las desventajas de las redes sociales?
15. ¿Por qué es tan importante saber de netiqueta?
16. ¿Cuántas redes sociales conoces?
17. ¿Qué debemos hacer cuando encontramos documentos en internet y los colocamos como nuestros?
18. ¿Cuál es la influencia que tiene las redes sociales sobre los seres humanos?
19. Explica que es una secuela del acoso prolongado
20. ¿Cómo podríamos reconocer a una persona que ha sido abusada en redes sociales?
21. Realiza un resumen en el cuaderno del tema en mención