

Collell, J., Escudé, C. (2008). Ciberbullying. L'assetjament a través de la xarxa. *Àmbits de Psicopedagogia*, 24, tardor 2008, pp 20-23.

Resumen. *¿Qué es el ciberbullying? ¿Una nueva forma de acoso o una forma perversa de relación interpersonal? ¿Las nuevas tecnologías han favorecido la comunicación o más bien asistimos a la paradoja de la incomunicación humana en la llamada era mediática? Es importante clarificar de qué estamos hablando cuando nos referimos al acoso entre iguales a través de la red, especialmente teniendo en cuenta que Internet configura lo que se ha dado en llamar "el cuarto espacio de socialización". ¿A qué emociones y conductas nos referimos?. Este artículo intenta aportar algunas ideas a padres y profesionales de la educación para afrontar este problema.*

Abstract: *What is cyberbullying? Is it a new form of abuse or a perverted form of interpersonal relationship? Have new technologies improved communication or have they rather contributed to the paradox of human isolation? It is important to clarify what we mean when we refer to bullying among peers via the Net, especially bearing in mind that the Internet forms what has been called "the fourth area of socialization". What emotions and behaviour are we referring to? This paper tries to provide parents and education professionals with some ideas to address this problem.*

CIBERBULLYING. L'assetjament a través de la xarxa

"La sociedad moderna, que ha assolit un nivell d'educació formal sense precedents, també ha donat origen a noves formes d'ignorància"
Jean-Claude Michéa, "La escuela de la ignorancia".

Sovint apareixen notícies en els mitjans de comunicació relatant abusos, enregistrament de vídeos o d'agressions que són penjats en llocs web, i altres casos d'assetjament a la xarxa.

També sabem que alguns adolescents són víctimes de correus electrònics grollers o de missatges al mòbil amenaçants, són bandejats dels xats on participen o són anomenats per malnoms i criticats i insultats al Messenger o als Fotologs.

Entenem que aquests fenòmens requereixen la nostra atenció, més tenint en compte l'escassa alfabetització informàtica que posem, així com el fet que es tracta de realitats que s'originen i canvien a una velocitat vertiginosa. Per posar alguns exemples, Youtube, el lloc web que permet als usuaris pujar, veure i compartir clips de vídeo a Internet va ser creat l'any 2005. D'aleshores ençà l'ús del vídeo a la xarxa s'ha escampat a passes gegantines. Avui en dia Youtube té hostatjats més de 100 milions de vídeos i registra més d'un milió de visites diàries (diari El País).

També, els sistemes de missatgeria instantània i gratuïta "arrasen" entre els nois i noies. Diàriament l'utilitzen milers d'adolescents en aquest país per a xatejar i comunicar-se.

Com a professionals de l'educació no podem obviar la importància d'aquests fenòmens. Podem començar per diferenciar-ne alguns elements.

De què estem parlant ?

És obvi que les noves tecnologies de la informació han creat una nova manera de comunicar-se. No entrarem a analitzar-la però és un fet que cal tenir present. Els nens i joves naveguen per un medi on hi ha una absoluta manca de referents i moltes vegades són aliens al risc que pot comportar una navegació sense uns mínims de seguretat. Segons un estudi, els pares controlen menys els seus fills a Internet que davant la TV. Els centres ja utilitzen aquestes

formes de comunicació però un objectiu hauria de ser el d'ajudar a construir una ètica cibernàutica.

A la xarxa, com arreu, hi ha desaprensus, gent que intenta aprofitar-se dels altres, i en el cas dels menors pot ser més fàcil. No fa gaire llegíem la notícia de la detenció d'una persona al Perú, a la que se l'acusava de robatori de contrasenyes, coacció i abusos sexuals. Segons fonts de l'operació el presumpte assetjador guardava més de 700 adreces de correu electrònic i havia aconseguit enregistrar més de 80 vídeos eròtics de les seves víctimes, a qui extorsionava sota l'amenaça de fer-los públics als seus amics, ja que s'havia introduït als seus ordinadors i en tenia les adreces.

L'engany, la coacció i l'assetjament a menors per part d'un o més adults és conegut amb el nom de *grooming*.

El grooming és una forma d'assetjament, que comença en els espais personals, blogs i xats on acudeixen nens i adolescents. L'adult (agressor) tracta d'establir una relació i un control emocional sobre el menor (víctima), normalment amb finalitat sexual. Cal diferenciar-lo del *ciberbullying*¹ que també és una forma d'assetjament a la xarxa, però entre iguals.

El *Ciberbullying*

Parlem de Ciberbullying "*quan un nen o adolescent és turmentat, amenaçat, assetjat, humiliat, molestat d'una manera o altra, per un altre nen o adolescent mitjançant l'ús d'Internet, tecnologies interactives i digitals o telèfon mòbil*". Hi ha d'haver-hi menors implicats per ambdues bandes, o almenys l'assetjament ha d'haver estat instigat per un menor per anar contra d'un altre menor.

Com en el cas del *bullying*, no hi ha *ciberbullying* quan es tracta de fets puntuals. De tota manera, el criteri de "fet puntual" queda una mica difuminat quan parlem d'agressions a través de la xarxa. ¿Podem considerar puntual el fet de penjar una fotografia o enviar un missatge ofensiu? D'alguna manera, cada vegada que es rellegeix el missatge o es visiona el vídeo l'agressió es repeteix.

El *ciberbullying* comparteix amb el *bullying* els elements de **desequilibri de poder, reiteració i intencionalitat**, i a vegades pot ser conseqüència o continuació del *bullying* escolar. A l'inrevés no és gaire freqüent.

De tota manera l'ús de les noves tecnologies configura unes característiques pròpies que diferencien les agressions on-line d'altres tipus d'agressió. La invisibilitat de l'agressor, l'augment potencial del nombre d'espectadors i la manca "d'espais segurs" per a la víctima, identifiquen els problemes de *ciberbullying* (Ortega, 2007).

Hem de considerar que moltes conductes que nens i nenes manifesten a la xarxa, són el reflex d'allò que exhibeixen els mass media, i també que "la violència i especialment l'ordinarinessa dels mitjans de comunicació són els símptomes d'una patologia social més profunda" (Voors, 2005.). El mateix autor suggereix que "cal prendre partit contra la crueltat gratuïta, la vulgaritat i l'explotació sexual en els mitjans de comunicació".

Es tracta d'un fenomen emergent i en creixement, afavorit per diversos factors:

- 1) Disponibilitat cada vegada major d'accés a Internet i característiques propícies de la xarxa per a la ràpida distribució de missatges, fotos, etc.
- 2) Minimització del dany causat a la víctima. Sovint s'utilitza la justificació de que "no es pot fer mal a través de la xarxa". Al nostre entendre enllaça amb el concepte de la

¹ Nota: Lamentem la terminologia anglosaxona, però el seu ús ha esdevingut gairebé inevitable per parlar d'aquests temes.

“violència espectacle” que hom pot veure en els mass media. Es tracta de la *happy violence*, la violència sense conseqüències.

- 3) Sensació d'impunitat, no del tot certa ja que l'ordinador deixa “rastres” de navegació.
- 4) Adopció de rols ficticis, fantasies. Facilitat per a la utilització de “màscares” que afavoreixen la impunitat de l'agressió.
- 5) Les víctimes no solen denunciar per por a la pèrdua de “privilegis d'ús” (per exemple que els adults no les deixin connectar-se a Internet, que els confisquin el mòbil, quedar fora del cercle d'iguals...)

Els qui agredeixen, per què ho fan?

Bàsicament per reforçar les seves connexions socials i el seu status, en el fons sovint és una qüestió de poder. Es fa especialment virulent en el primer cicle de la ESO, on les relacions entre iguals en el pas de Primària a Secundària impliquen canvis en la formació de grups i en el status social dels adolescents. També és possible que algun alumne s'involucri en aquestes conductes com a “resposta” al tracte humiliant que rep a l'escola per part dels companys.

Els nois i noies utilitzen Internet i el mòbil per a establir i mantenir les seves connexions socials (quan coneixen algú que els interessa, les dades que se solen bescanviar són: nom, número de mòbil i adreça del Messenger).

Una altra raó per la qual hom pot implicar-se en conductes d'assetjament és la suposada “invisibilitat” que ofereix la xarxa. Aquest fet potencia la creença que no “et poden pillar” i a més desdibuixa les conseqüències dels propis actes.

Hi ha persones que aprofiten l'absència física d'algú per calumniar-lo, insultar-lo o difondre falsos rumors contra ell, per aquestes persones el ciberespai és un lloc privilegiat per actuar des de l'anonimat. La ràbia, l'enveja, la venjança, la immaduresa, l'avorriment, la imitació dels models adults, etc. sovint són el motor d'aquestes conductes de ciberassetjament.

A més el ciberespai és un lloc mancat d'un component fonamental de la comunicació: el llenguatge no verbal. I sabem que aquest és el llenguatge de les emocions. Sense el to de veu, la mirada, la gestualitat de l'altre, tenim una imatge esbiaixada de les seves reaccions i emocions, i es fa més fàcil configurar una realitat on el “jo” és absorbit per les circumstàncies del moment i no s'inhibeix el comportament: la ira, la violència, la intolerància... apareixen amb més facilitat.

Si no veiem l'altre, és més senzill agredir-lo, el procés de *cosificació* esdevé més fàcil. Tractar els altres com si fossin coses, també és violència.

De quines conductes parlem?

Les conductes més usuals són les següents:

- **Amenaces directes:** Assetjament per missatgeria instantània o SMS (missatges amenaçants o desagradables), fer avisos inapropiats, usar noms d'usuaris semblants fingint ser una altra persona, bombardeig d'SMS...
- **Robatori de contrasenyes, suplantació d'identitat:** Alteració de missatges de la víctima, suplantació en els xats, presentar la víctima com a agressor...
- **Blogs, fotologs:** Quan s'usen per danyar la reputació, publicar fotos reals o trucades...
- **Ús o creació de webs amb continguts ofensius:** Publicació de dades personals,...

- **Enviament de fotografies o vídeos per e-mail o SMS/ MMS:** Enregistrar fets d'amagat (als vestuaris), contra la voluntat de la víctima, o d'agressions ("*happy slapping*")...
- **Enquestes d'Internet:** Amb voluntat ofensiva, per ex: "qui és la que està més bona de l'Institut" o "qui és el més imbècil de l'IES"...
- **En els Jocs multiusuari:** Insults, amenaces, llenguatge obscè o agressiu.
- **Enviament de programes brossa:** virus, subscripció a llistes de pornografia, col·lapse de la bústia de la víctima, etc.

Hi ha estudis que corroboren que els efectes del ciberbullying sobre la víctima poden ser pitjors que les agressions físiques, tot indicant que les emocions que més freqüentment tenen les víctimes envers aquest tipus de situacions són les de disgust, tristesa, por, solitud, frustració...

El ciberespai: el quart espai de socialització

Podríem pensar que una solució simple seria no connectar-s'hi, però no és tan fàcil. Com a adults potser ens haurem sorprès més d'una vegada en observar nois i noies asseguts davant l'ordinador l'un al costat de l'altre xatejant per Internet, i hem estat temptats de dir-los:

-No li pots dir directament? Si el tens al teu costat!

És obvi que necessitem el contacte amb els altres per desenvolupar-nos. Vigotsky planteja que la interacció humana és la que configura la consciència social, la que ens obre a la comprensió emocional de l'altre. Hem de tenir en compte que Internet representa una nova forma de contacte social; paral·lelament o darrere de la família, l'escola i la comunitat... hi ha la comunitat virtual.

Com en tot món relacional, les relacions poden ser positives o negatives. L'aparició d'aquestes relacions *online* ha eixamplat immensament les possibilitats de comunicació, però també ha donat origen a conductes marcades per l'abús i la violència, que han fet que aquestes interaccions no fossin sempre de signe positiu. És oportú que ens n'adonem de l'emergència d'aquestes noves formes de "contacte social".

A més, com abans apuntàvem, es tracta d'un món amb una manca absoluta de referents. Hem posat en mans dels infants i joves una sofisticada tecnologia (accés a Internet, telèfons mòbils amb càmeres de vídeo, etc.) i no els hem dit com utilitzar-la. O potser sí, ja que un bombardeig constant de films on la violència és un espectacle, concursos que es fonamenten en l'exclusió i el rebuig de l'altre, o programes televisius el principal atractiu dels quals és l'insult i la desqualificació, ofereixen un clar model, del tot inapropiat.

En aquest sentit el *ciberbullying* només seria el pàl·lid reflex d'una violència instaurada en la nostra societat. Però aquesta observació no justifica la inacció.

Alguns suggeriments per a pares i alumnes

Per als pares: evitar la deriva en el ciberespai

Maxote, Morenawapa, Lapekosa... Coneixes el "nick" del teu fill/a? Saps com es diu aquell alumne -d'aparença ingènua- a la xarxa? ¿Què podem fer si els nostres fills o alumnes en saben més que nosaltres del ciberespai?

Hi ha autors que coincideixen en assenyalar que cal centrar-se en donar estratègies als "espectadors", sobretot tenint en compte que el *ciberbullying* es dona en absència dels adults i que hem de reforçar la seva responsabilitat i ajudar-los a establir allò que està bé i allò que no ho està.

És bo tenir presents unes mínimes i bàsiques estratègies de protecció i disposar de recursos per no caure en paranys o involucrar-se en situacions d'assetjament.

Internet és un territori nou i d'ell en coneixem poca cosa. Què hi podem fer?

- Es molt important transmetre confiança per tal que recorrin als adults (pares i/o professorat) en cas de dificultats.
- Els pares i adults en general ens hauríem d'involucrar i aprendre a utilitzar les noves tecnologies. Això ens ajudarà a saber què fan els nois i les noies quan estan connectats i els possibles riscos a què s'enfronten. Cal estar al cas de les activitats *online* dels nostres fills.
- Ensenyeu el vostre fill a ignorar l'*spam* (correu brossa) i a no obrir arxius dels que no en coneixem la procedència o que no ens inspirin confiança. Un virus pot malmetre tot l'ordinador!! Expliqueu-li que hi ha programes capaços de desxifrar les nostres contrasenyes de correu electrònic.
- És preferible que l'ordinador estigui en una habitació d'ús comú, on hi pugui haver un cert control. Navegar amb ells pot ser una bona estratègia en les primeres edats.
- Si no la necessiteu, no instal·leu una *webcam*. Hi ha programes que poden activar-la i controlar-la externament.
- Parleu amb els adolescents sobre què fan quan naveguen per Internet: quines pàgines visiten, amb qui parlen i sobre què. Remarquem que es tracta de llocs públics.
- Insistiu què **mai no han de donar les seves dades personals** a gent que hagin conegut en els xats, Messenger, MySpace... I esteu al cas dels contactes que va agregant al seu compte de Messenger o altre tipus de missatgeria instantània ¿Qui són? ¿De què els coneix?
- Expliqueu-li que **mai no ha d'enviar fotos** ni vídeos seus ni dels seus amics a desconeguts.
- Parleu-li dels riscos d'Internet. Que sigui un món virtual no vol dir que no pugui tenir problemes. A vegades no n'hi ha prou apagant l'ordinador. Si cal, instal·leu "defenses tècniques" (filtres de contingut, programes de control d'accés, configuracions del navegador, etc.)
- L'ús d'Internet s'ha de regir per unes mínimes normes de comportament i de respecte envers els altres. Si observeu el vostre fill trist o enfadat després d'usar Internet, si observeu que restringeix el contacte amb els seus amics, que evita anar a escola, si se'l veu trist o deprimat... pot ser indicador que hi ha algun problema.
- Però sobretot, sobretot, fomenteu-ne l'ús responsable. Internet és una gran eina si s'utilitza bé. Es tracta (i no és gens fàcil) de treballar per canviar la "societat de la informació" per la "societat del coneixement".

Quatre idees per a nois i noies innocents (o no tant)

- Mai no responguis e-mails que et demanin el teu nom d'usuari i la teva contrasenya, ni els introdueixis en pàgines que no siguin de confiança.
- La contrasenya del correu electrònic és personal; **no la diguis ni als teus amics**. Tampoc no utilitzis contrasenyes òbvies com dates assenyalades o noms que tinguin una relació directa amb tu.

- Compta fins a 10 abans de respondre a un missatge que et molesti o t'afecti. No responguis a una provocació; possiblement és el que pretèn l'emissor. Moltes vegades és una bona tàctica ignorar l'assetjador.
- "Gugleja't". Tecleja el teu nom o "àlies" al Google o a un altre cercador. Pots veure si hi ha alguna cosa a la xarxa que faci referència a tu.
- Si ens connectem a l'escola o des d'un cibercafé, cal estar atents a no marcar les opcions del tipus "recordar contrasenya" i, quan acabem, tanquem completament la sessió d'usuari.
- Sobretot, sobretot, utilitza Internet d'una manera responsable i si tens algun problema no dubtis a explicar-ho als pares o als mestres.

Algunes referències:

<http://www.pantallasamigas.net>

<http://www.ciberbullying.com>

<http://blogcindario.miarroba.com/tag/ciberbullying>

<http://www.cibersociedad.net>

<http://www.wiredsafety.org>

<http://www.ararteko.com>

<http://www.protegeles.es>

http://www.arriskutek.net/des/autoformacion_Es/autoformacion.htm

<http://www.acim.es/programes/apn/index.asp>

Aftab P. (2006) *Ciberbullying. Guia pràctica para madres, padres y personal docente*. Bilbao: Fundación EDEX (<http://www.edex.es>)

Monsoriu, M. (2007) *Técnicas de hacker para padres. Cómo controlar lo que hace tu hijo por el ordenador* Madrid: Creaciones Copyright

Ortega R., Mora-Merchán J.A., Jäger T. (2007) *Acting against school bullying and violence* Landau: Verlag Empirische Pädagogik.

Voors, W. (2005) *Bullying. El acoso escolar*. Barcelona: Oniro

Material per treballar amb els alumnes

Collell, J., Escudé, C. (2008) *Guia per afrontar el cyberbullying: no t'enredis a la xarxa*. Disponible online a <http://www.xtec.cat/~jcollell>

Unitats especialitzades:

Mossos d'Esquadra. Unitat de Delictes en Tecnologies de la Informació. mossosdti@gencat.net

Brigada de Investigación Tecnológica de la Policía denuncias.pornografia.infantil@policia.es

Brigada de Delitos Telemáticos de la Guardia Civil delitostelematicos@guardiacivil.org.