

Matoneo virtual en las redes sociales de amistad en internet*

*Jorge Albeiro Betancourt***

*Carlos Alberto Cerón****

Angélica Ramírez Marroquín§

Recibido: 30 de noviembre de 2012

Aprobado: 1 de marzo de 2013

Betancourt, J. A., Cerón, C. A., Ramírez Marroquín, A. (2013). Matoneo virtual en las redes sociales de amistad en internet. Revista *Magistro*, 7(13), pp. 151-178.

Resumen

El presente artículo da cuenta de los resultados de la investigación “Matoneo virtual en las redes sociales de amigos en internet” para la Maestría en Educación de la Universidad Santo Tomás, enmarcado en la línea de investigación de Derechos Humanos, que parte de una revisión teórica rigurosa que busca fundamentar el estudio para la caracterización de este tipo de violencia escolar, identificando los actores implicados y los medios y formas que estos utilizan para realizar las agresiones. Este muestra la etnografía virtual como un elemento metodológico fundamental que permite al investigador adentrarse de manera eficaz en

* Trabajo clasificado como artículo de investigación. El presente texto es resultado del trabajo de los autores para optar al título de Magíster en Educación de la Universidad Santo Tomás. Dirigido por el profesor Tito Hernando Pérez.

** Licenciado en Lenguas Modernas. Magíster en Educación de la Universidad Santo Tomás. Docente de las universidades: Militar, Nueva Granada, San Buenaventura y Universidad Pedagógica Nacional. Contacto: ghederich@gmail.com

*** Licenciado en Español e Inglés. Magíster en Educación de la Universidad Santo Tomás. Coordinador académico del Colegio Corazonista Antonio Nariño. Docente de las universidades: Militar, Nueva Granada, De La Salle. Contacto: caceronni@hotmail.com

§ Licenciada en Español e Inglés. Magíster en Educación de la Universidad Santo Tomás. Docente de las universidades: De La Salle y Los Libertadores. Contacto: angelicaramirezmarroquin@gmail.com



la comunidad virtual estudiada con el fin de indagar y recoger información valiosa, que permitió dilucidar unas nuevas categorías emergentes. Esta conceptualización permitió comprender con mayor claridad la forma como los jóvenes interactúan en estos medios digitales, donde es necesaria una sensibilización urgente en la escuela y la sociedad en general, para promover el buen comportamiento ético en las redes sociales en internet con el fin de evitar la vulneración de los Derechos Humanos a través de estos nuevos escenarios de interacción social digital.

Palabras clave: matoneo virtual, redes sociales, escuela, violencia escolar.

Virtual bullying in social networks of friends on the internet

Abstract

This article presents the results of research “Virtual bullying on social networks of friends on the internet” for the Master’s Degree in Education of Universidad Santo Tomás, framed in the research line of Human Rights, which starts from a thorough theoretical study that seeks to support the study for the characterization of this type of school violence, identifying involved individuals and the ways and means they use to carry out these attacks. This shows the virtual ethnography as a key methodological element that allows the researcher to effectively enter into the studied virtual community in order to investigate and collect valuable information, which allowed elucidate some new emerging categories. This conceptualization allowed to understand more clearly how young people interact in these digital media, where an awareness-rising is urgently needed at school and society in general, to promote good ethical behavior in social networks on the internet in order to avoid the violation of human rights through these new scenarios of social digital interaction.

Keywords: virtual bullying, social networks, school, school violence.

Harcèlement virtuel dans les réseaux sociaux des amitiés sur internet

Résumé

Cet article rend compte des résultats de la recherche « Harcèlement virtuel dans les réseaux sociaux d'amis sur internet » pour le Master en Éducation de l'Université Santo Tomás, dans le cadre de la ligne de recherche de droits de l'homme, à partir d'une révision théorique rigoureuse qui cherche à donner des bases de l'étude pour la caractérisation de ce genre de violence scolaire, tout en identifiant les acteurs impliqués et les moyens et les formes qu'ils utilisent pour faire les agressions. Celui-ci montre l'ethnographie virtuelle comme un élément pédagogique fondamental qui permet au chercheur de s'immerger de manière efficace dans la communauté virtuelle étudiée dans le but d'investiguer et ramasser de l'information, qui a permis d'élucider de nouvelles catégories émergentes. Cette conceptualisation a permis de comprendre clairement la manière dont les jeunes interagissent dans ces milieux digitaux, dans lesquels il est nécessaire une sensibilisation urgente à l'école et dans la société en général, pour promouvoir le bon comportement éthique dans les réseaux sociaux sur internet dans le but d'éviter la vulnération des droits de l'homme par le biais de ces nouveaux scénarios d'interaction sociale digitale.

Mots-clés: Harcèlement virtuel, réseaux sociaux, école, violence scolaire.

Introducción

El proyecto de investigación "Matoneo virtual en las redes sociales de amigos en internet" aparece a partir de la problemática del matoneo como



parte de las interacciones que se dan entre pares en la escuela; producto de dichas relaciones entre los estudiantes a través de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), surge el matoneo virtual en el momento en que estas mutan a escenarios digitales.

Sin desconocer que las TIC ofrecen una gran variedad de herramientas positivas para la construcción de conocimiento y comunidad, el matoneo virtual se asocia generalmente con el uso inadecuado de la tecnología. Sin embargo, la investigación contempló también el comportamiento ético que tienen los escolares y usuarios que se desenvuelven en la red, más concretamente en las redes sociales de amigos en internet. Esto debido a que se vulneran los derechos fundamentales a la vida privada, así como el derecho a la intimidad personal y familiar, y también el derecho al buen nombre.

Planteamiento y formulación del problema

La escuela en nuestra sociedad se ha desarrollado desde la época antigua hasta nuestros días como un escenario de participación, interacción social, formación, construcción de conocimiento, identidad (Echavarría, 2003), ciudadanía (Castillo, 2003), nación y cultura (Bruner, 2000), como un espacio de avance y desarrollo humano, científico y tecnológico, en el cual interactúan los estudiantes en las diferentes etapas de su desarrollo como personas.

En el contexto escolar, los estudiantes, agentes principales del proceso educativo y fin principal de la educación, interactúan permanentemente con iguales, quienes tienen edades, intereses, personalidades y experiencias personales diferentes, con el objetivo de generar procesos sociales de reconocimiento de sí mismos y de los otros, como una oportunidad de establecer relaciones igualitarias y recíprocas, así como de experimentar el conflicto y la negociación como parte de esta interacción (Piaget, 1974). Como resultado de esta interacción se forman grupos sociales con sus propias normas, derechos, deberes y exigencias, dando cabida al surgimiento de rasgos propios de estas interrelaciones, tales como el liderazgo, la inclusión, la exclusión, las agresiones, etc. (Rubin, 1982). Aunque, por un lado, se han señalado las ventajas de la socialización entre iguales, por el otro, también han emergido situaciones en las cuales los estudiantes tienen que resolver un problema al cual se enfrentan, “un fenómeno



natural que emerge en la confluencia social de motivos e intereses humanos”, llamado conflicto (Ortega y Mora-Merchán, 2008, p. 516).

En general, el conflicto puede ser visto desde dos perspectivas. Por un lado, el conflicto, entendido como algo positivo, se manifiesta como un elemento propio de la vida y de la convivencia entre los estudiantes, pues “pueden y deben generar debate y sirven de base para la crítica pedagógica, por supuesto, como una esfera de lucha ideológica y articulación de prácticas sociales educativas liberadoras” (Escudero, 1992); por lo tanto, las situaciones conflictivas podrían llegar a solucionarse cuando las dos partes tengan el interés de hacerlo. Por otro lado, el conflicto, entendido como algo negativo, se evidencia cuando las partes implicadas están en desacuerdo y no logran llegar a un punto de encuentro para la solución de sus diferencias; como resultado, afloran expresiones de violencia como el maltrato físico y agresiones verbales dentro y fuera de las instituciones educativas, que al volverse sistemáticas y repetitivas se convierten en lo que se denomina matoneo entre en pares (Olweus, 2004).

Sin embargo, los estudiantes no han generado estas situaciones de matoneo solamente en el escenario físico o *mundo real*¹, sino también han aprovechado la presencia de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación para trasladar estas interacciones al mundo virtual. Sin duda alguna, los usuarios de internet cuentan con múltiples servicios en la red, tales como el correo electrónico, los videos o las fotos, pues la *World Wide Web* (www) ofrece un ilimitado número de páginas informativas para acceder a información reciente y actualizada en diferentes idiomas; además, ofrece grupos de discusión, chat, videochat, teleconferencias, videoconferencias, en donde puede debatir, conversar o dialogar con otros usuarios. Adicionalmente, los usuarios cuentan con las redes sociales de amigos en internet, las cuales se constituyen como un nuevo ambiente de interacción social entre las personas, sin límites de espacio ni tiempo, como por ejemplo, mySpace, tuenti o Facebook.

Las redes sociales de amigos en internet son estructuras virtuales de tipo social que permiten que los usuarios establezcan relaciones entre unos y otros, conociéndose o no en el mundo real o en el virtual; se

1 En la investigación se llama *mundo real* o *físico* a todas aquellas actividades que no pertenecen a la interacción a través de la red de información virtual.



pueden invitar a amigos y a conocidos a formar parte de la red social y cada nuevo miembro puede traer consigo muchos nuevos miembros que podrán ser aceptados o no. De esta manera, las redes emergen como sitios virtuales donde las personas de todo el mundo pueden relacionarse y compartir tipos variados de información. Es así como las redes sociales de amigos ofrecen diferentes aplicaciones para la interacción entre sus usuarios; cada usuario crea una cuenta donde comparte su información personal (perfil), fotos, videos, música, chat, comentarios y lo que se hace a cada instante. Además, permite a las personas pertenecer a grupos que comparten los mismos intereses o gustos y buscar viejos amigos con los cuales se ha perdido contacto, o buscar personas con quienes se tenga cierta afinidad.

Es evidente que las redes sociales en internet nos ubican en un nuevo contexto donde las personas que forman parte de estas redes de amigos se relacionan entre sí, en principio, para extender sus relaciones del mundo real al mundo virtual, ya sea por el afán de pertenecer a un grupo social y ser aceptado, por el deseo de integrarse a los diferentes ámbitos que ofrece el mundo virtual, por el empeño de encontrar una identidad que está en constante formación, por querer hacer más amigos y ser más popular, o por el simple hecho de estar a la moda. Es por esto que las redes sociales virtuales resultan especialmente atractivas para los jóvenes estudiantes que pertenecen a un grupo social escolar, debido a que combinan el desarrollo y afianzamiento de la amistad a través de las novedosas herramientas que ofrece la red, con la intimidad y el fácil acceso que este medio les ofrece.

Según la profesora Ruth Molina (2009), los estudiantes comparten con sus compañeros, amigos y conocidos sus datos personales, fotografías personales y de sus amigos, conversaciones privadas con amigos e inclusive sus pensamientos más íntimos en el marco de unas percepciones diferentes de los conceptos de territorio, tiempo e identidad, pues: “la idea ya no es pasar desapercibido o ser anónimo, sino mostrarse y hacer de la intimidad un show en el que se reafirma la personalidad”.

La profesora explica también que el uso de estas nuevas herramientas permite a los jóvenes conformar estos grupos de amigos en la red, generando sentido de pertenencia, haciendo las relaciones de amistad más intensas y generando nuevas amistades de forma nutrida, aunque no se



conozcan en persona; adicionalmente, afirma que les permite navegar y conversar con total libertad, pues no tienen la restricción ni la interferencia de los adultos, lo cual les ha dado la posibilidad de estar construyendo una nueva cultura digital (virtual) que se basa principalmente en la imagen y en la comunicación vistas desde múltiples perspectivas, caracterizadas por la interacción permanente en la red y la creación de nuevos lenguajes.

Es por esto que aunque la investigación no desconoce los mencionados aportes que ofrecen las TIC, identifica estas herramientas como instrumentos que favorecen también diferentes manifestaciones de violencia, las cuales generan interacciones negativas entre los educandos y cuyo único objetivo es dañar o lastimar al otro, con lo cual se genera el *cyberbullying* (Willard, 2007; Smith et al., 2006) o, denominado en español, matoneo virtual.

Precisamente por la importancia de profundizar sobre esta problemática, surgió el interés investigativo de caracterizar del matoneo virtual como situación de violencia escolar llevada a cabo a través de las redes sociales de internet, pues las investigaciones realizadas hasta el momento en torno a esta temática no incluyen una descripción específica del matoneo en este tipo de escenarios virtuales, ni de la forma en que interactúan herramientas y actores allí involucrados.

Metodología

Como respuesta al cuestionamiento investigativo planteado, se trazó como propósito general caracterizar el matoneo virtual como situación de violencia escolar ejercida a través de las redes sociales de amigos en internet; por tal motivo, se propuso identificar los medios a través de los cuales se lleva a cabo el matoneo virtual en las redes sociales en internet, reconocer las formas de agresión a través de las cuales se realiza el matoneo virtual e identificar los roles de los actores implicados en el matoneo virtual a través de las redes sociales virtuales. En cada uno de estos tres objetivos subyacen las tres categorías trabajadas a lo largo de la investigación: medios de agresión, formas de agresión y actores implicados, respectivamente.



De esta manera, la investigación se planteó como un estudio de carácter cualitativo, pues buscó entender la violencia escolar llevada a cabo en el entorno virtual, con especial énfasis en la interpretación de los significados de estas situaciones, teniendo en cuenta su complejidad, es decir, las acciones, intenciones, motivaciones y relaciones de los individuos involucrados en el matoneo virtual para ser interpretadas.

Asimismo, es de carácter interpretativo, pues como investigadores nos ubicamos como actores que participan en los acontecimientos y procesos observados, valorando el componente subjetivo de dichos hechos, es decir, se entiende como una actividad interpretativa que combina el trabajo de campo y el análisis, tanto de la información obtenida en el espacio virtual como el de las percepciones expresadas por los estudiantes y el conocimiento de los expertos en el área.

La investigación se enmarca dentro de la metodología de la etnografía virtual, se tiene en cuenta precisamente su carácter interpretativo y se considera que la etnografía se enfoca en el escenario digital en el impacto del internet en relación con las problemáticas del llamado ciberespacio, según lo expone su propia fundadora (Hine, 2004); además, este novedoso diseño metodológico resultó útil en la interacción de los participantes de la investigación, pues permitió fácilmente establecer relaciones virtuales con los estudiantes pertenecientes a las redes sociales de amigos en internet.

Se involucraron como participantes de la investigación a los estudiantes de colegio y universidad, dos expertos en el tema y los cibernautas en Facebook. De esta manera, se trabajó con estudiantes de los Colegios Antonio Nariño y el IED Tenerife Granada Sur, la Universidad Pedagógica Nacional y la Fundación Universitaria Los Libertadores; se involucraron los expertos Claudia Pestana Pantoja, investigadora del Departamento de Delitos Informáticos de la Sijin, y al doctor Enrique Chau, experto investigador en violencia escolar de la Universidad de los Andes. Además, se interactuó con los cibernautas en Facebook, pertenecientes al grupo creado para la presente investigación, y tres perfiles falsos creados en esta red social.



Etapas de la investigación

La investigación se dividió en dos grandes etapas: la primera de recolección de la información y la segunda de formulación de los resultados.

Recolección de la información

La recolección de la información se llevó a cabo a través de diferentes instrumentos, de acuerdo con las necesidades de la investigación. De esta manera, se creó una encuesta en línea para establecer las tendencias presentes allí e integrar a los actores involucrados en el matoneo como voluntarios informantes; además, se hicieron dos entrevistas con los expertos con el fin de tener un referente teórico como fuente primaria con relación a estas situaciones de matoneo según la experiencia investigativa y el manejo del tema por parte de los entrevistados. Adicionalmente, se realizó la observación en un grupo creado en Facebook que buscó recolectar información relacionada con las percepciones y opiniones de los cibernautas con respecto a este tema y saber qué tan relacionados estaban con ello; de igual forma, se crearon tres perfiles falsos en esta misma red social con lo cual se logró recolectar evidencias de situaciones de matoneo virtual actuales.

Encuesta en línea

Se realizó una encuesta en línea que incluyó preguntas conducentes a establecer las tendencias presentes en el matoneo virtual, como se mencionó anteriormente, según correspondieran a las categorías planteadas en los objetivos de la investigación. Para tal efecto, se envió el enlace de la encuesta a los correos electrónicos de los estudiantes participantes, de manera tal que ellos pudieron responderla desde el lugar que desearon, esto es, desde sus casas, lugares de estudio o sitios con servicio de internet, sin tener que identificarse, pues contaron con la libertad del anonimato. Las respuestas enviadas quedaron automáticamente grabadas y tabuladas por el sistema en la página *web*; este proceso nos benefició dada su eficiencia, rapidez y comodidad para el desarrollo de este estudio como etnógrafos virtuales.

Observación del grupo en Facebook y perfiles falsos

Se creó un grupo en Facebook con el fin de interactuar con la comunidad de estudio, luego se enviaron las invitaciones desde el grupo a los perfiles de los estudiantes encuestados, quienes tomaron la decisión de aceptar o no la invitación y una vez formaron parte de este grupo pudieron acceder a la información publicada en este espacio. El grupo publicó temas relacionados con el matoneo virtual, tales como: videos, enlaces de artículos, enlaces con sitios *web* que también investigan este tipo de situaciones de violencia, entre otros; esta información estaba a disposición de los cibernautas para su exploración, así como el acceso a la participación en espacios de opinión y discusión, creados a través de preguntas que los cibernautas respondían de acuerdo con el planteamiento indicado por los investigadores a través de la herramienta *quizzes* en Facebook.

En este mismo espacio virtual, se crearon tres perfiles falsos con el fin de interactuar de forma anónima y así identificar situaciones de matoneo virtual vigentes con el fin de recolectar evidencia física en pantallazos de algunos de estos casos de maltrato en la red, los cuales fueron utilizados en la interpretación de la información para el cumplimiento de los objetivos propuestos para el presente estudio. Es decir, se recopiló material relacionado con los actores involucrados y las relaciones que se establecen entre ellos, los medios a través de los cuales realizaron sus acciones o agresiones y las formas de maltrato que se produjeron.

Es importante resaltar que con esta dinámica estuvimos inmersos como investigadores virtuales en el espacio digital haciendo uso de la red, con lo cual establecimos relaciones de participación interactiva para la construcción de los significados de las situaciones de matoneo llevadas a cabo en el ciberespacio, puesto que aquí recopilamos la información que percibimos como investigadores y aquella que se hizo explícita en este contexto. De la misma forma, es pertinente aclarar que aunque sí hubo participación en el grupo creado en Facebook, los estudiantes se mostraron bastante tímidos a la hora de interactuar en un tema tan serio.

Relatos

Se escogió el relato por tratarse de una herramienta testimonial que se caracteriza por ser descriptiva, dialéctica y constructiva; esto debido a que integra dos interpretaciones del relato, la del investigador y aquella



realizada por el narrador, y puesto que quien realiza la narración adopta siempre una postura frente a lo narrado; es decir, porque se da una relación de construcción de los hechos entre el narrador y el investigador-oyente (Cornejo, Mendoza y Rojas, 2008, pp. 29-32).

Es así como una vez identificamos las situaciones de matoneo virtual a través de la encuesta en línea y en el grupo en Facebook, realizamos el proceso de interacción con los actores directamente implicados; así, los invitamos a participar de manera voluntaria en la investigación compartiendo sus experiencias, para lo cual se incluyó una invitación al final de la encuesta en línea. Fue así como algunos enviaron sus relatos al correo electrónico de los investigadores, como sucedió con las víctimas del colegio público, y otros sostuvieron una conversación en el chat del Facebook con nosotros, los investigadores, teniendo en cuenta una serie de preguntas previamente elaboradas, guiadas a obtener información detallada de la manera como se dieron las agresiones y la percepción de los actores que las vivieron.

Entrevista con los expertos

Seleccionamos la entrevista como elemento metodológico por excelencia de la investigación cualitativa etnográfica, fundamentados en nuestra intención de entablar un diálogo con los expertos, pues allí indagamos y resolvimos varios interrogantes planteados en la investigación, debido a que esto nos permitió conocer conceptos derivados de las situaciones de matoneo de manera directa a través de la información suministrada por ellos. Las entrevistas fueron grabadas en formato de audio, transcritas e interpretadas en los formatos destinados para ello.



Resultados

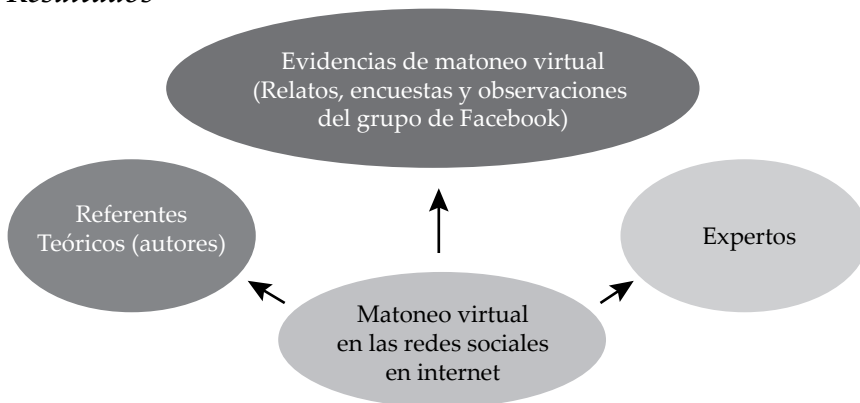


Figura 1. Triangulación de la información.

Los resultados, productos de la investigación, surgieron de la discusión en la triangulación de la información; en otras palabras, se contrastó la información obtenida de los referentes teóricos con la información recopilada en el ambiente digital (experiencias de matoneo virtual recolectadas a través de los relatos, la encuesta y el grupo y perfiles en Facebook) y la información que aportaron los expertos, como se ilustra en la figura 1. A través de la triangulación, identificamos similitudes, coincidencias y diferencias en el cruce de la información, con lo cual logramos identificar las categorías emergentes del estudio, las que nombraremos, definiremos y explicaremos posteriormente con ejemplos.

De esta manera, presentamos los resultados agrupados en las tres categorías de estudio: medios, formas de agresión y actores implicados, que se hallan en concordancia con los objetivos específicos propuestos para nuestra investigación. Por tal motivo, relacionamos a continuación las coincidencias y diferencias encontradas con los referentes teóricos tenidos en cuenta en el estudio con respecto a estas categorías, cuya relación se encuentra ilustrada en la tabla 1. Posteriormente, relacionamos las categorías emergentes y la ruta del matoneo virtual como los aportes de la investigación.

Tabla 1. Relación entre referentes teóricos, categorías y objetivos de investigación

Problema	Objetivo general	Objetivos específicos	Categorías	Clasificación
		<ul style="list-style-type: none"> • Identificar las formas a través de las cuales se lleva a cabo el matoneo virtual en las redes sociales en internet. 	<ul style="list-style-type: none"> • Medios de agresión 	Smith y sus colaboradores (2006): <ul style="list-style-type: none"> • Mensajes de texto • Envío de fotos o videos • Llamadas ofensivas • Correos electrónicos • Agresión verbal en salas de chat • Mensajería instantánea • Páginas web
¿Cuáles son las características del matoneo virtual como situación de violencia escolar llevada a cabo a través de las redes sociales en internet?	Caracterizar el matoneo virtual como situación de violencia escolar ejercida a través de las redes sociales en internet.	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocer los tipos de agresión que se presentan a través del matoneo virtual. 	<ul style="list-style-type: none"> • Formas de agresión 	Willard (2007): <ul style="list-style-type: none"> • Provocación incendiaria • Hostigamiento • Denigración • Suplantación de la personalidad • Violación de la intimidad o juego sucio • Exclusión • Ciberacoso
		<ul style="list-style-type: none"> • Identificar los actores implicados en el matoneo virtual a través de las redes sociales virtuales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Actores implicados 	Salmivalli y sus colaboradores (1996): <ul style="list-style-type: none"> • Agresor • Reforzador de la agresión • Ayudante del agresor • Defensor de la víctima • Ajeno • Víctima

Medios de agresión

Los medios de agresión son entendidos como las herramientas que existen en la red y que utilizan los agresores para maltratar a sus víctimas. Según



Smith y sus colaboradores, estos pueden ser mensajes de texto, envío de fotos o videos, agresión verbal en salas chat y mensajería instantánea.

Relacionado con este aspecto, encontramos que todos los medios expuestos de forma general por este grupo de expertos aparecen en el matoneo virtual en las redes sociales; sin embargo, evidenciamos que los medios de agresión utilizados en este espacio se diferencian no solamente porque todos se hallan en un mismo lugar, sino porque adquieren rasgos distintivos propios de este espacio digital debido a que trabajan de forma conjunta; además, aparecen nuevas herramientas propias de la red social, tales como el “me gusta”. Es decir, mientras que los investigadores hasta el momento han visto estas herramientas como medios de agresión individual, de forma separada, en el matoneo virtual en las redes sociales se establece una estrecha relación de unas con otras, pues esta es la manera como trabajan.

Formas de agresión

Las formas de agresión están definidas como la manera en que el agresor lleva a cabo su acoso y la intencionalidad que este les imprime, la cual repercute en la afectación de la víctima. Según la investigadora Nancy Willard (2007), se clasifican en provocación incendiaria, hostigamiento, denigración, suplantación de la personalidad, violación de la intimidad o juego sucio y ciberamenaza, esta última entendida como la intimidación en contra de la integridad física de la persona. Con respecto a estas formas de agresión, por un lado encontramos que tres de las categorías presentadas por la investigadora se hallan presentes en el matoneo virtual; estas son la denigración, la violación de la intimidad y la ciberamenaza, mientras que otras aparecen como base de unas nuevas formas de agresión que se transforman y emergen como aportes de este estudio.

Actores implicados

Los actores implicados en el matoneo virtual son aquellas personas que directa e indirectamente se ven involucrados en este tipo de situación de



agresión. Para las redes sociales en internet resultan ser los mismos establecidos por Christina Salmivalli (2008) en el matoneo convencional; así agresor, ayudantes del agresor, reforzador de la agresión, víctima y ajenos son también conocidos como los actores principales por los expertos entrevistados.

Aunque los actores implicados no cambian, se presenta una interacción interesante en la manera como se relacionan tanto para agredir como para defenderse, con lo cual establecemos una ruta de la agresión, presentada en la parte final de las categorías emergentes.

Categorías emergentes

Las categorías emergentes se presentan de manera integrada para su mejor comprensión, dada la estrecha relación entre los medios y formas de agresión, puesto que para que se efectúe una acción de agresión virtual debe necesariamente ser realizada a través de uno de los medios dispuestos en la red social; por este motivo incluimos las tres primeras categorías que coinciden con la clasificación de la investigadora Nancy Willard (2007) en este apartado.

a. Denigración. Esta incluye agresiones en donde se injuria a la víctima divulgando rumores, chismes o mentiras, normalmente de tipo ofensivo y cruel, para dañar su imagen o reputación a través de las redes sociales; encontramos que se denigra a las víctimas normalmente en el perfil, que es la página que identifica a las personas que tienen cuenta en Facebook.

Este tipo de agresión se deja principalmente en el muro del perfil, que se encuentra en la página principal o parte más visible del perfil en Facebook, debido a que es la primera que ve la persona al ingresar a su cuenta; así, el perfil y el muro aparecen como nuevas herramientas de agresión.

b. Violación de la intimidad o juego sucio. Otra manera de lastimar a las víctimas en las comunidades virtuales consiste en difundir sus secretos, información íntima o imágenes comprometedoras, generalmente cuando son obtenidos de ellas mismas, quienes no se dan cuenta que estos elementos pueden ser publicados por otros y tener una grave repercusión en sus vidas. Generalmente, se publica esta información en el muro o en los recuadros que aparecen debajo de las fotos llamados comentarios,



que son utilizados precisamente para hacer este tipo de publicaciones, y que se convierten en un nuevo medio de agresión.

La repercusión de la violación de la intimidad en el matoneo virtual en las redes sociales toma fuerza debido que después de que el agresor encuentra un punto débil para lastimar a la víctima con la divulgación de información íntima y privada, la vuelve información de primera mano para una audiencia masiva con fines malintencionados, pues sabe que aquí se multiplicará rápidamente y logrará humillarla, avergonzándola frente a una multitud de gente que puede no llegar a conocerla.

c. Ciberamenaza. Hace referencia directamente a las agresiones intimidatorias que anuncian maltratos físicos o lesiones personales, amedrentando a la víctima, quien se siente vulnerable en el mundo real.

Este tipo de agresión busca principalmente intimidar a las víctimas, pues las amenazan en la red social anunciándoles un eventual enfrentamiento físico en el espacio real en que se desenvuelven, provocando una sensación permanente de miedo y persecución, pues saldrán a la calle temerosas de que su agresor las agrede en cualquier momento, por lo cual no tienen tranquilidad, ni descanso con este tipo de agresiones.

Los agresores dejan sus amenazas visibles en el muro o en los comentarios de las fotos, aunque lo hacen más directa y personalmente a través de los mensajes personales, que es el correo electrónico con que cuenta Facebook, o a través del chat.

d. Agresión directa a través del perfil propio. Este tipo de maltrato emerge en el estudio como una agresión realizada de forma directa a través de un perfil propio cuando el agresor posee su perfil legítimo en Facebook y decide agredir a la víctima a través de este sin importarle que sea identificado; por lo tanto, el agresor asume la autoría del acoso con el claro objetivo de retar a la víctima, desafiándola a una confrontación pública en la red social.

Es interesante anotar que el agresor, quien inicia el acoso o crea el perfil o grupo en Facebook para dañar a su víctima, por lo general, no usa su perfil legítimo en la agresión, sino que los ayudantes o reforzadores quienes se unen a la agresión son los que visiblemente lo hacen.

Según los hallazgos de la investigación, el perfil es la plataforma sobre la cual los agresores trabajan para efectuar su acoso, principalmente suplantando la personalidad de la víctima; este acoso se puede presentar



cuando el agresor atenta en contra de esta haciéndose pasar por ella. Si bien la suplantación ya está tipificada, en el estudio se encontró que los cibernautas han hallado otras formas de suplantación y de utilizar el perfil falso para agredir en la red; estas nuevas formas se relacionan en los apartados e, f y g.

e. Suplantación de la personalidad de otros en su perfil. En este tipo de maltrato los agresores acceden a las cuentas o perfiles de los amigos, conocidos o contactos de la víctima para agredirla en su perfil, directamente a ella o a sus amigos.

En el ambiente virtual, este tipo de agresión genera en los agresores una sensación de anonimato, debido a que consideran que sus víctimas no los podrán identificar, lo que les da seguridad y los empodera para cometer diferentes ofensas. Dicho de otra forma, el agresor no busca suplantar a la víctima, sino que suplanta a otros que tengan alguna relación con la víctima en la red y de quienes le resulte más fácil apropiarse de los datos o contraseñas para usurpar ese perfil propio y usarlo como escudo para maltratar a su víctima y quedar oculto bajo el velo del anonimato.

f. Suplantación de la personalidad de la víctima a través de un perfil falso. En este tipo de suplantación, el agresor crea un perfil falso con los datos de la víctima y se hace pasar por ella. Partiendo de esto, el agresor podría suplantar a su víctima con el fin de agredir a otros en nombre de la persona que aparece en el perfil o para autoofenderse en el muro, con comentarios autodestructivos o en fotos, atribuyéndose características negativas; así aparece el perfil falso como una herramienta contundente para desprestigiar y lastimar a la víctima.

g. Creación de un perfil falso como plataforma de agresión. En este caso, el agresor utiliza el nombre de la víctima y sus datos personales para poner en funcionamiento el acoso que quiere llevar a cabo a través de un perfil falso. En este perfil, el agresor utiliza todas las herramientas que se encuentran a su disposición en la red social para agredir a su víctima; sin embargo, el agresor no se hace pasar por su víctima, sino que asume la autoría del perfil sin que necesariamente diga quién es, puesto que su objetivo principal es poner en evidencia a la víctima para que quien la quiera agredir lo pueda hacer libremente en este espacio dispuesto para ello por parte del agresor.



h. Creación de un grupo falso. En la red social no solamente se pueden crear perfiles, sino también grupos o páginas con diferentes objetivos; es por esto que se pueden crear grupos falsos para denigrar de las víctimas en este espacio virtual.

El grupo como herramienta de agresión permite reunir a varias personas que tengan el mismo interés de burla para con la víctima, pues el agresor busca este apoyo en el momento en que envía las *invitaciones* en la red, buscando adeptos que le ayuden a consolidar su agresión de tal manera que le den su aval para sentirse mucho más motivado y continuar empoderado con la agresión. El estudio encuentra las *invitaciones* como un medio efectivo de maltrato para convocar más personas a formar parte de las agresiones.

La diferencia entre un perfil falso y un grupo falso radica en las herramientas que los agresores encuentran a su disposición.

i. Difamación visual. En la investigación, se llama *difamación visual* en las redes sociales a los *fotomontajes* realizados por los agresores, quienes utilizan la técnica de combinar fotografías, palabras o frases, movimiento, sonido y/o imágenes para crear una nueva composición, en donde difaman a la víctima, generalmente incluyendo desnudos, animales, deformidades o cualquier otro elemento que denote denigración de la persona como ser social.

En esta forma de agresión aparecen los fotomontajes en la red social que denominamos *fotoversus (vs)*, que aparecen en forma de enfrentamiento de fotos de personas o imágenes, planteando una contienda claramente establecida para recolectar votos en contra de la víctima o seguidores del maltrato.

Este tipo de denigración es cuidadosamente planeado por el agresor debido a que incluye tanto los fotomontajes como las fotografías de las víctimas tomadas de sus perfiles propios; con los primeros se asegura de ser lo suficientemente agresivo, desplegando su creatividad en la deformación de la persona y con las fotos se asegura de que todos puedan identificar plenamente a la persona afectada. En consecuencia, el fotomontaje y el fotoversus se constituyen en herramientas de maltrato por excelencia en matoneo virtual de las redes sociales en internet, pues el impacto en la víctima es extremo y contundente, por lo tanto, las heridas emocionales



son más profundas en la medida en que logran humillarla y minimizarla en todo su ser.

j. Confrontación pública permanente. Denominamos *confrontación pública permanente* a las discusiones iniciadas ya sea en el muro del perfil o en los comentarios de imágenes, fotos o videos, a los cuales se van agregando nuevos comentarios en contra o en defensa de la víctima, transformándose en un intercambio de maltratos mutuos y repetitivos, en donde muchas veces la defensa de la víctima resulta en agresiones espontáneas hacia los acosadores, pero que, al contrario de lo que afirma Nancy Willard (2007), no son eventos cortos, sino que se convierten en acciones que perduran en el tiempo y quedan abiertos para que continúen de manera ilimitada y hace referencia a la discusión o enfrentamiento que se genera entre los actores implicados.

Esta interacción no solo aumenta su tono, sino que, al contrario de lo que sucede en la agresión incendiaria expuesta por Willard, fluctúa, puesto que este puede subir de tono con comentarios muy agresivos publicados por algunos agresores, pero puede bajar cuando un defensor intente calmar los ánimos en la discusión; además, la confrontación pública permanente se incrementa con los nuevos comentarios que se adhieran avivando el enfrentamiento, pues quedan abiertas y disponibles para quienes las quieran continuar en cualquier momento y de forma ilimitada.

Cabe resaltar que estas interacciones se pueden dar a través de las conversaciones establecidas en los mensajes personales (*inbox*), en el chat o videollamada, pero allí no son públicas visualmente, pues únicamente las pueden ver las personas que participan de estas, que, por lo general, son entre agresor y víctima, lo que convierte la agresión en un evento más íntimo y personal; sin embargo, se debe tener presente que el chat cuenta con una nueva aplicación para realizar la charla en grupo.

k. Hostigamiento múltiple. Este tipo de maltrato se presenta cuando las agresiones en contra de la víctima cuentan con la multiplicidad, tanto de actores como de herramientas para que sean llevadas a cabo; además, gozan de un carácter público en la medida en que están expuestas y al alcance de todos en la red sin ningún tipo de restricción, contrario a lo que expone la investigadora Willard, quien atribuye una relación uno a uno en el hostigamiento.

De esta manera, lo más común en las redes sociales es que este nuevo tipo de hostigamiento se efectúe utilizando el muro, los comentarios, las fotos, los fotomontajes, los fotoversus o los “me gusta”, que son herramientas para expresar el acuerdo o la simpatía con algún comentario o una foto. Este acoso se intensifica con la cantidad de veces que estos sean notificados a los amigos del perfil o se muestren en su barra de información instantánea y con la ayuda de cualquier otro medio que incluya diversidad de participantes en donde víctima, agresores y defensores están en confrontación pública permanente.

Es importante tener en cuenta que este variado grupo de medios de interacción para el caso de las redes sociales como Facebook están cambiando de manera constante, por lo cual siempre aparecerán nuevos elementos con los cuales agredir; incluso durante la investigación y análisis de las situaciones de matoneo virtual identificados en nuestra navegación etnográfica, se dieron múltiples cambios que fueron incluidos para mantenerlos actualizados.

Es así como las redes sociales se convierten en un relevante escenario en donde se presenta el matoneo virtual, en el cual el agresor cuenta con diferentes opciones en la agresión. Puede crear perfiles, grupos y páginas en la red social y utilizar el muro, las etiquetas, los toques, el “me gusta”, además, tiene la posibilidad de publicar fotos, fotomontajes, fotos versus, crear *quizzes* y causas; esto le brinda la posibilidad de contar con todas las herramientas en un solo espacio virtual para llevar a cabo sus objetivos.

En consecuencia, reiteramos la posición frente a la manera en que trabajan estos medios y formas de agresión en el matoneo virtual, es decir, la forma conjunta en que interactúan en la agresión, pues no pueden estar aisladas las unas de las otras; por el contrario, deben ser consideradas como un todo que actúa en el acoso utilizando diferentes herramientas, causando diferentes tipos de agresión.

De acuerdo con lo anterior, el estudio se diferencia de otros estudios de matoneo virtual en cuanto a que en estos, hasta el momento, no se ha hecho la distinción entre la forma como opera este problema en general y la forma en que lo hace en el contexto virtual específico de las redes sociales en internet.



Ruta del matoneo virtual en las redes sociales en internet

De la interacción entre los actores implicados, las formas y los medios de agresión del matoneo virtual se establece un flujo general o ruta de la agresión por la que transitan los maltratos y en la cual subyacen diferentes interacciones.

La agresión en el matoneo virtual inicia su ruta en el mundo físico de la escuela, donde hay una relación directa o indirecta entre los miembros de una comunidad, ya sean compañeros, amigos o novios; esta relación se rompe debido a diferentes motivos, entre los que se encuentran la envidia, el odio, el rencor, la raza, las relaciones sentimentales, la condición sexual y hasta el entretenimiento.

Con esta ruptura se inicia la situación de maltrato por parte del agresor, quien tiene la posibilidad de agredir a la víctima directamente en su mundo físico, pero que opta por planear y llevar su agresión a las redes sociales en internet, creando un perfil o un grupo falsos.

En este punto de la ruta de acoso, el agresor diseña desde el anonimato su perfil cuidadosamente, definiendo la imagen con la que será vista la agresión; de esta forma, escoge el nombre y foto del perfil/grupo, describe la información del perfil y la manera de dejar en evidencia a su víctima, con el único objetivo de que esta sea claramente identificada, por lo cual generalmente agrega información real de la víctima que la vincule directamente a su correo electrónico o perfil legítimos.

Una vez dentro de la red social Facebook, el agresor hace circular de manera intencional el acoso al hacerlo público y, a la vez, enviando invitaciones a los amigos pertenecientes a esta red (entiéndase amigo, la denominación que existe en Facebook para todas aquellas personas que hacen parte de esta red), entre las cuales pueden estar la víctima y sus defensores, o al igual puede recibir peticiones de amistad de aquellos que deseen unirse al perfil/grupo falso.

Cuando la agresión toma todas las direcciones posibles dentro de la red social, ya que es aceptada por muchos amigos, la relación en esta situación de matoneo virtual crea dos grandes bandos: los agresores y los defensores de la víctima, quienes terminan envueltos en un enfrentamiento de agresiones que fluye en doble vía de un bando a otro, donde el tono



de la confrontación fluctúa entre intervenciones de gran envergadura agresiva, pasando por cortos intervalos de conciliación por parte de algún defensor que intenta calmar los ánimos o detener el matoneo.

La ruta de la agresión en la red social continúa su curso a través de diferentes formas y medios de agresión llevadas a cabo de manera individual por el creador del perfil/grupo falso o de forma grupal por los otros agresores.

Esta ruta de la agresión del matoneo no tiene límites espacio-temporales, puesto que el enfrentamiento se puede presentar de manera ilimitada y traspasa las barreras de la virtualidad para encontrarse en la realidad, en el momento en que la víctima se ve afectada en este espacio o aparecen defensores que apoyan a la víctima o ayudan a superar la agresión. Finalmente, esta ruta puede ser concluida por deseo del agresor o por la suspensión del perfil/grupo falso por bloqueo cuando este es reportado en la red social a la cual pertenece.

Conclusiones

Las conclusiones se presentan en tres grandes grupos. El primero se relaciona con el aspecto metodológico del estudio; el segundo tiene que ver con la relación que existe entre escuela, ética, derechos humanos y redes sociales. Finalmente, el tercer grupo hace referencia al aspecto conceptual de los hallazgos de la investigación.

Con respecto a la metodología, queremos destacar la etnografía virtual como la mejor manera de abordar nuestra investigación, puesto que con ella pudimos profundizar en la problemática del matoneo virtual en las redes sociales en internet. Esta metodología permitió abordar el presente estudio desde la misma comunidad virtual en que se originó dicho problema, y al pertenecer a esta comunidad virtual fue sencillo interactuar con los cibernautas para recolectar información relevante que nos llevó a conocer y comprender las lógicas con que los actores involucrados se relacionaron entre sí, las herramientas y formas de agresión que utilizan para efectuar los acosos.

Además, la etnografía virtual resulta ser una metodología novedosa en cuanto permite utilizar herramientas digitales disponibles en la red,



como la encuesta en línea realizada a la población de estudio con el fin de determinar sus tendencias de interacción y la creación de perfiles que nos facilitaron la posibilidad de relacionarnos con ellos. Todo esto permitió la obtención de valiosos relatos desde la misma comunidad; además, intercambiamos información relevante al navegar en el ciberespacio, utilizando, entre otros recursos, el correo electrónico y, lo más importante, para relacionarnos en ella sin tantas restricciones. De esta forma, las herramientas utilizadas en el estudio resultan mucho más atractivas para la comunidad estudiada, en la medida en que hace parte del mundo virtual en el que se desenvuelve.

Con respecto a la escuela, la ética, los derechos humanos y las redes sociales, concluimos que existe un vínculo directo entre ambiente real escolar y ambiente social virtual, puesto que la vida social escolar trasciende los límites físicos y se instaura en las relaciones virtuales de las comunidades sociales del mundo digital, por lo cual las agresiones del matoneo convencional también se trasladan a este mundo digital. Esta estrecha relación se da en cuanto a que los dos ambientes, tanto el físico como el virtual, son escenarios de vulneración de los derechos del otro como consecuencia de un comportamiento ético indebido; se violan aquí los derechos a la intimidad y al buen nombre.

Por otro lado, logramos establecer que existen unas prácticas discriminatorias de género, condición sexual o por desempeño escolar de los estudiantes; en consecuencia, se maltratan a ciertos grupos de escolares teniendo en cuenta aquella condición. De esta manera, si se trata de género, se vulneran a las mujeres, por su condición sexual, a los gays (homosexuales) o por el buen desempeño escolar, a los *nerds*, entre otros.

Pudimos concluir también que el matoneo virtual tiene su origen en conflictos de diferente índole, tales como la envidia, el odio, las relaciones sentimentales, e incluso en el entretenimiento, pues los agresores no son conscientes de la gravedad de las agresiones ni de la magnitud de las consecuencias de lo que están haciendo.

Con respecto a lo conceptual, y de acuerdo con los resultados de la investigación, quisimos aportar una definición más completa de lo que es el matoneo virtual para el caso específico de las redes sociales en internet.

De esta manera, definimos el matoneo virtual en las redes sociales de internet como una situación de violencia escolar que adquiere



características propias de estas redes, esto es: es un sistema de agresión en red que basa su funcionamiento en la interrelación que establece entre sus componentes; además, se caracteriza por ser múltiple (masivo) en la medida en que existe una gran cantidad de personas que pueden conocer, integrarse e interactuar en la agresión, y es de carácter interactivo y multimedial debido a que se utilizan diferentes herramientas o medios de expresión para llevar a cabo la agresión.

En consecuencia, es una situación altamente agresiva y de impacto emocional, pues busca señalar a la víctima, sometiéndola al escarnio público contundente que puede llegar a excluirla socialmente de los espacios virtuales que son tan importantes para los jóvenes de hoy en día. Esta exclusión social de la víctima, entendida como su aislamiento o rechazo por parte de un grupo social virtual determinado, puede darse de varias maneras de acuerdo con la lógica de las interacciones en la red social: puede ser ignorada sin encontrar respuesta a sus intentos de relacionarse con sus amigos en Facebook o bien puede ser bloqueada o eliminada de este grupo de amigos.

De la misma manera, es fundamental destacar el carácter público de las agresiones en el matoneo virtual, pues estas gozan de una excesiva visibilidad en cuanto se encuentran disponibles para un número ilimitado de personas en la red; además, adquieren el poder de convocatoria y la participación propias de la red social en cuanto tienen el objetivo de integrar o llamar a diferentes agentes a ser parte de la agresión. Asimismo, se crea una sensación de distancia o cercanía entre los actores, puesto que se crea distancia entre el agresor y la víctima, debido a que el agresor se siente lejos de su víctima, al contrario de lo que percibe la víctima, quien siente que su agresor está muy cerca, pues los maltratos son constantes e inminentes.

Finalmente, las agresiones en las redes sociales se caracterizan por no estar reguladas socialmente, pues no hay quien, hasta el momento, haya decidido pararlas socialmente, es decir, aún no hay un rechazo colectivo que ejerza un control social para rechazar los maltratos del matoneo virtual, como sí sucede en el matoneo convencional.



Recomendaciones

Las recomendaciones están dadas con respecto a la etnografía virtual, la relación que existe entre escuela, ética, derechos humanos y redes sociales, las futuras investigaciones y algunas recomendaciones para la Universidad Santo Tomás.

Así, con respecto a lo metodológico, consideramos que es importante que las investigaciones etnográficas virtuales mantengan la rigurosidad propia de cualquier investigación; esto implica realizar un seguimiento muy cercano del comportamiento de las respuestas de los escolares para determinar posibles nuevas acciones por emprender en caso de que no se consiga la respuesta esperada.

Asimismo, deben ser complementadas con indagaciones hechas en el ambiente físico a través del contacto directo con personas, como la realización de las entrevistas a los expertos, por ejemplo. Además, debe haber una actualización permanente por parte de los investigadores, quienes deben estar al tanto de los cambios tecnológicos de manera permanente para no ser sorprendidos por estos avances, pues este es un espacio que cambia rápidamente e integra nuevas tecnologías de forma vertiginosa.

De igual manera, deben establecerse múltiples estrategias interactivas para integrar a los habitantes del mundo digital con su participación, pues en ocasiones puede resultar una tarea compleja de llevar a cabo; así, por ejemplo, los cibernautas se pueden mostrar muy interesados en participar en juegos y videos, pero puede ser difícil integrarlos a temas tan serios como el matoneo virtual.

Con respecto a la relación que existe entre escuela, ética, derechos humanos y redes sociales, estamos convencidos como investigadores de que existe una obligación social y moral de toda la comunidad educativa para emprender mecanismos que contribuyan a detectar y entender el problema, puesto que todos ellos desempeñan un papel importante para reconocer la problemática e implementar medidas de convivencia que ayuden a regular las relaciones de conflicto que se generan entre los escolares.

Por tal razón, la escuela, los padres de familia, las autoridades locales y los mismos estudiantes deben conocer el procedimiento por seguir en estos casos. En consecuencia, la labor preventiva de la escuela debe enfocarse en trabajar con las necesidades tanto de los estudiantes que hacen



parte de las dinámicas del matoneo virtual en las redes sociales, como de los que no; debe preparar campañas para transformar la actitud de los agentes ajenos e involucrarlos de manera activa con el fin de detener el matoneo virtual.

Es decir, la escuela debe estar comprometida para añadir en su eje curricular un campo de trabajo que busque integrar los valores morales, que contrarresten los abusos de los derechos, generados por esta grave situación de violencia. Así el maestro debe ser líder de prevención y conocimiento, manejando adecuadamente la problemática.

En suma, todos los espacios creados en esta interacción deben buscar promover el comportamiento ético de los estudiantes en defensa de los derechos humanos en los ambientes virtuales, especialmente en las redes sociales.

Con respecto a futuras investigaciones sobre el matoneo virtual, estas deben estar encaminadas no solamente a comprender el problema, sino que deben ser investigaciones que involucren a toda la comunidad, de manera tal que no se queden como documentos archivados en los anaqueles de las bibliotecas, sino que sean investigaciones que se encarguen de socializar el problema con la comunidad educativa en general, las cuales involucren a la escuela como ente formador de seres humanos sociales con un buen comportamiento ético, para que sean precursores de esta socialización, prevención y manejo de este tipo de agresiones.

De la misma forma, se deben realizar estudios que establezcan los nuevos tipos de relaciones que se dan en el matoneo virtual debido a la permanente transformación y aparición de nuevos medios de interacción en las redes sociales virtuales. También se deben estudiar con profundidad las nuevas dinámicas que emergen de la interacción de roles en el matoneo virtual y su estrecho vínculo con la vida real, para determinar la transición de estos roles de un ambiente a otro y de esta manera prevenir la posible aparición de nuevos agresores y nuevas víctimas.

La Universidad Santo Tomás, como escenario escolar de desarrollo profesional y transformación social, debe atender el llamado para que se involucre en la creación de nuevos espacios académicos y de formación, que integren en sus temas de estudio la ética en el manejo de las TIC con el fin de comprender el problema de manera integral; además, debido a la seriedad, severidad y alcances del problema estudiado, la Universidad



debe promover investigaciones de intervención y evaluación del impacto del matoneo virtual, con el compromiso de identificar, comprender y prevenir esta situación de violencia escolar.

Referencias

- Belsey, B. (2005). *Cyberbullying (definición)*. Recuperado de <http://www.cyberbullying.ca/>
- Bruner, J. (2000). *La educación, puerta de la cultura*. Madrid: Visor Distribuciones.
- Castillo, J. (2003, julio-diciembre). La formación de ciudadanos: la escuela, un escenario posible. *CINDE*, 1(2), 115-143. Recuperado el 10 de abril de 2010 de: <http://www.umanizales.edu.co/revistacinde/vol1/JoseRuben.pdf>
- Cornejo, M., Mendoza, F. y Rojas, R. (2008). La investigación con relatos de vida: pistas y opciones del diseño metodológico. *Psykhé*, (17)1, 29-39. Recuperado de www.scielo.cl/pdf/psykhe/v17n1/art04.pdf
- Echavarría, V. (2003, julio-diciembre). La escuela: un escenario de formación y socialización para la construcción de identidad moral. *CINDE*, 1(2), 145-175. Recuperado el 10 de abril de 2010 de: <http://www.umanizales.edu.co/revistacinde/vol1/Valerio.pdf>
- Hine, C. (2004). *Etnografía virtual*. Barcelona: UOC.
- Jares, X. R. (septiembre-diciembre, 2007) *El lugar del conflicto en la organización escolar*. *Revista Iberoamericana de Educación*, 15. Recuperado el 10 de abril de 2012 de <http://www.rieoei.org/oeivirt/rie15a02.htm>
- Molina V., R. (diciembre, 2009). La cultura digital de los jóvenes: del anonimato al show de la intimidad. *Aula Urbana Magazín*, 74, 18-19.
- Olweus, D. (2004). *Conducta de acoso y amenaza entre escolares* (2.ª ed.). Madrid: Morata, S, L.
- Ortega-Ruiz, R. y Mora-Merchán. (2008). Las redes de iguales y el fenómeno del acoso escolar: explorando el esquema dominio-sumisión. *Infancia y Aprendizaje. Journal for the Study of Education and Development*, (31)4,515-528.
- Piaget, J. (1974). *El criterio moral en el niño*. Barcelona: Fontanella.
- Rubin, K., Bukowsky, W. y Laursen, B. (2009). *Handbook of Peer Interaction, Relationships, and Groups*. Part IV. Middle Childhood and Early Adolescence. New York: The Guilford Press.



- Rubin, K., Bukowsky, W. y Laursen, B. (2009). *Handbook of Peer Interaction, Relationships, and Groups*. Part IV. Middle Childhood and Early Adolescence. (p. 217-371). New York: The Guilford. Recuperado de http://books.google.com.co/books?id=PdJAWztnJAIC&pg=PA317&dq=rubin+k+1982&hl=es&ei=uAC_ToqyFIXW0QG11P20BA&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=3&ved=0CDkQ6AEwAg#v=onepage&q=rubin%20k%201982&f=false
- Salmivalli, C. y Peets, K. (2008). Bullies, victims, and bully-victim relationships in Middle Childhood and Early Adolescence. En K. H. Rubin, W. M. Bukowsky y B. Laursen *Handbook of Peer Interaction, Relationships and Groups* (pp. 322-340). Nueva York: NY. The Guilford Press.
- Smith, P. K., Mahdavi, J., Carvalho, C. y Tippet, N. (2006). *An investigation into cyberbullying, its forms, awareness and impact, and the relationship between age and gender in cyberbullying. A Report to the Anti-Bullying Alliance*. Great Britain: DfES.
- Willard, N. (2007). *Cyberbullying and cyberthreads: responding to a challenge of an online social aggression, threads and distress*. Ann Arbor (MI): Malloy Inc.

