

UNA NUEVA CARA DE INTERNET: EL ACOSO

“Es el comienzo de una nueva existencia y, en efecto, de una nueva era, la de la información, marcada por la autonomía de la cultura frente a las bases materiales de nuestra existencia. Pero no es necesariamente un momento de regocijo porque, solos al fin en nuestro mundo humano, habremos de mirarnos en el espejo de la realidad histórica. Y quizás no nos guste lo que veamos» (Castells, 1997: 514).

INTRODUCCIÓN

El avance y generalización de las nuevas tecnologías en la emergente sociedad de la información, y en especial el enorme crecimiento de Internet durante la última década, generan continuamente nuevas oportunidades y desafíos, que inciden tanto en los procesos de la democratización a nivel global como en las necesidades de regular los sistemas de transmisión y flujo de la información. Esta vertiginosa y constante evolución de Internet está provocando diversos cambios en la sociedad. Bilbeny (1997) cree que vivimos en un momento de crisis ética, donde las personas están preocupadas con los posibles impactos sociales generados por el nuevo medio. La verdad es que las nuevas y desconocidas transformaciones conducen a diversos planteamientos, como: ¿Debe existir un control en Internet?. *“Tener que plantearnos si es buena o no la permisión total en Internet (...) es un claro indicio de que la ética responde constantemente a cambios y ella misma cambia también.”* (Bilbeny, 1997:164).

Hablar hoy de Internet o de "La Red", no es hablar de una simple red; hablamos de miles de redes individuales que se han interconectado, y, que han optado por ceder el paso a través de ellas. Cualquier información que circula por Internet, realmente puede atravesar varias redes diferentes antes de llegar a su destino.

Cada red o grupo de redes tiene su propia política de funcionamiento y sus propios procedimientos. Así podemos encontrar que, acciones que están permitidas y que son totalmente rutinarias en unas redes, en otras pueden estar prohibidas o controladas de manera diferente.

Dado que cualquier usuario de Internet tiene posibilidad, aún sin saberlo, de entrar, navegar y compartir información en cualquiera de las redes, y por tanto en los ordenadores conectados a ellas, es su responsabilidad regirse por las políticas y procedimientos de éstas.

Si partimos de las anteriores premisas, podemos coincidir en que el uso de la red no es un derecho, sino que es un privilegio. Esta situación ventajosa para los usuarios, por tanto, puede ser revocada en cualquier momento si se produce una conducta abusiva. Dentro de estas conductas podemos citar de manera genérica las que incluyen acciones como introducir información ilegal en un sistema, el uso abusivo o inaceptable de algún tipo de lenguaje en mensajes públicos o privados, el envío de mensajes o archivos que puedan dañar de alguna manera a los destinatarios o a sus sistemas, el envío masivo de cartas, mensajes o cualquier otro tipo de informaciones, a listas o personas, que causen congestión de la red o, que interfieran con el trabajo de otros usuarios.

PARTICIPANDO EN LA RED

En una investigación cualitativa acerca de los vínculos interpersonales que se establecen en Internet, realizada por Roberto Sánchez (1), de la Universidad de la Plata (Argentina), en colaboración con Lameiro (1), sobre una población de usuarios de Internet de distintas partes del mundo (Argentina, Chile, Perú, España, Italia, Israel, etc.), se llega a la conclusión de que aquellas personas que se conectan a la Red y actúan como usuarios activos dentro del sistema tienen como objetivo fundamental “*establecer comunicación con otras personas*. Además, *los vínculos que se establecen exceden el factor utilitario dando lugar a un aspecto sumamente humanizado y que implica un importante monto de afecto*. Surge así una imagen de Internet como un campo de posibilidades interpersonales”.

El medio facilita o incluso propicia esos contactos, permitiendo la expresión de una actitud, manifiesta en ciertas personas e implícita en otras, orientada a experimentar encuentros y comunicación con otros seres humanos.

Las motivaciones de los sujetos para el acercamiento a Internet giran en torno a los siguientes supuestos (Lameiro y Sánchez, 1998):

- En la mayoría de los casos el acercamiento a la Red viene determinado por la atracción que provoca la *curiosidad intelectual*, por saber qué es Internet. Este

supuesto potencia la *comunicación humana*, es decir la dimensión interpersonal de Internet, antes que su poder informativo.

- Por motivos profesionales o académicos, estos casos constituyen una minoría; además, se ha observado que estos usuarios, una vez satisfechos esos motivos utilitarios, desarrollan una actitud hacia Internet acorde con la tendencia general.

Comprobamos, por tanto que en los dos supuestos aparece la variable comunicación interpersonal como elemento que preside los intereses de acceso a la Red. Hay un mayor interés en la comunicación que en la búsqueda de información.

Ese es, precisamente, el rasgo distintivo de Internet: "*brindar a los usuarios un mundo sin fronteras, donde pueden establecerse múltiples relaciones con otras personas*" (Lameiro y Sánchez, 1998). Esas relaciones interpersonales se caracterizan por unos rasgos específicos, diferentes de los que tiene una comunicación clásica, que, entre otros, son:

- No estar mediatizados por condicionamientos de tipo social o físico.
- Un cierto "anonimato" que permite expresar aspectos de la personalidad que en las condiciones de la relación cara a cara, tenía reprimidos.
- El carácter diferido de las comunicaciones a través del correo electrónico permite una "reflexividad" mayor que en la otra forma de comunicación.
- Posibilidad de relacionarse fácilmente con cualquier persona aunque no se conozca previamente.
- Posibilidad de pertenecer a una comunidad virtual de ámbito mundial que comparta temas de interés común, y en la que se generan vínculos afectivos entre sus miembros.

Los rasgos en las relaciones, y en concreto la pertenencia a una comunidad virtual, provoca en los sujetos que la forman un estado de ánimo que conduce a expresiones como las obtenidas por Lameiro y Sánchez (1998) a través de sus entrevistas, que coinciden en: "*una red de solidaridad que de hecho existe y se disfruta*", "...*estar en contacto con personas valiosas de diferentes partes del mundo*", "...*tejí relaciones de muchísimo afecto*", "...*una tupida red de relaciones personales vía e-mail de la que no tengo ninguna ganas de prescindir*", etc...

Estas comunidades virtuales las define R. Sánchez (2) como: "*Conjunto de personas unidas por un interés común que se comunican entre sí mediante computadoras e interactúan en forma relativamente continuada a lo largo del tiempo siguiendo una serie de reglas preestablecidas*".

En Internet han logrado integrarse más elementos que en cualquier otro medio de comunicación anterior, así, en Internet encontramos radio, TV, prensa, cine, libro, teléfono, correo, lugar de encuentro, ... compra, venta, intercambio,... donde los miembros de una

comunidad virtual interactúan a escala mundial; y esto sin dependencia de tiempo ni de espacio.

Los beneficios comentados anteriormente han hecho posible que este nuevo medio de comunicación sin fronteras, que es Internet, donde conviven culturas con valores, principios morales y costumbres distintos, se difunda y extienda de forma masiva. Pero además, como considera Negroponte (1998), esa dimensión global de la Red hará que las personas (sus usuarios) busquen un denominador común para la verdad, la justicia y la calidad de vida, haciendo posible que existan en Internet costumbres compartidas y un mismo código ético.

Pero esos mismos beneficios también provocarán que determinadas personas o grupos puedan utilizar en su favor o para sus fines las ventajas que proporciona la Red, generando, en esa cibersociedad, conflictos, tensiones, ... y problemas personales, como ocurre en la sociedad real.

EL ACOSO

Holland (1995), al analizar los procesos que se dan en Internet, habla de algunos "procesos regresivos". Entre estos procesos menciona los diferentes tipos de acoso tipos de acoso que se pueden dar en la red.

Podemos entender por acoso, ese fenómeno universal, consistente en cualquier acto de violencia sistemático, psicológico, físico o sexual que realiza una persona o un grupo de personas, dirigido hacia otra u otras personas, que (a partir de un determinado momento) no se encuentran en posición de defenderse. No entran, por lo tanto, dentro de este concepto todo el conjunto de acciones en el que los actores son iguales, como es el caso de las bromas, burlas,...

La Red se está haciendo tan grande, que este fenómeno, existente hasta hace poco, sólo en la vida real, se está trasladando también al ciberespacio (William Gibson, 1984), de manera que el acoso cibernético se está convirtiendo en un problema mundial creciente, que en gran parte permanece ignorado.

El "cyberstalking" o en español "Ciberacoso o Ciberacercamiento", a pesar de que no tenemos una definición aceptada universalmente, podemos considerarlo como una conducta repetitiva de acercamiento, acoso y/o amenazas a otra persona, usando alguna de las herramientas de Internet (E-mail, Listas, salas de charla, tableros electrónicos, mensajes instantáneos,...), u otra vía o instrumento electrónico de comunicación. Una característica que diferencia este tipo de acoso del de la vida real es que el uso del

lenguaje es mucho más fuerte en el ciberacoso, debido posiblemente al anonimato del acosador.

Al ser un problema relativamente reciente, para muchas víctimas el acoso cibernético significa vivir bajo terror durante varios meses antes de decidirse a buscar ayuda. El problema se agrava aún más, cuando después de decidirse a buscarla, pocas personas saben a donde acudir.

Se habla de dos clases diferentes de acoso cibernético:

- La primera de ellas se centra en el acoso y amenazas a través de la red, pero sólo cuando estás conectado.
- En la segunda de las modalidades, el acoso y amenazas que se da a través de la red, se traslada a la vida real de la persona.

Si bien cualquiera de los dos tipos es igual de intimidatorio para la persona que lo sufre, también es cierto que el segundo es más peligroso ya que afecta a la integridad física de la persona.

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, etc...

EL ACOSADOR

Podríamos definir el perfil genérico del acosador como 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 moralmente a esa persona.

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.

Una vez obtenida dicha información, es cuando el acosador inicia su proceso de acoso. Comenzará por hacer requerimientos extraños, algunas veces de carácter sexual. Este es el momento en que la mayoría de las personas optan por interrumpir la comunicación, y también en muchos de los casos la mayoría de los acosadores pierde el interés al no obtener la reacción que espera.

Sin embargo, si el acosador es realmente una persona depravada y/o enferma y, si la información obtenida hasta ese momento es suficiente, comenzará el asedio mediante los diferentes medios que tenga a su alcance. Su motivación para el acoso siempre gira en torno al acoso sexual, la obsesión amorosa, el odio o la venganza.

En el sitio Web de “Wiredpatrol” (<http://www.wiredpatrol.org/>), y en Zona y cols. (1998) se describe de manera sucinta, pero clara el perfil de un acosador, en sus cuatro tipos: obsesivo-simple, amor obsesivo – desilusionado, erotomaníaco y síndrome de víctima falso.

- El *obsesivo simple* es un individuo que tiene una relación anterior con la víctima y que intenta seguir manteniéndola, esto es, se niega a aceptar que la relación que se establece en un determinado momento se acabe aunque se lo hagan saber repetidas veces. Este tipo de acosador es posible que durante la relación establecida, ya hubiera sido emocionalmente abusivo con la acosada o acosado. En investigaciones de Geberth (1992) se detecta que este grupo de acosadores es el más numeroso, un 47 %, y el que supone una mayor amenaza para la víctima.
- El segundo tipo, el que demuestra un *amor obsesivo*, suele ser es una persona sola, con poca facilidad para establecer relaciones personales, y en algunos casos puede sufrir enfermedades mentales como la esquizofrenia o el trastorno bipolar. Es el acosador que persigue a una persona célebre y que no tiene contacto con la víctima más allá del límite de su propia mente. Supone el segundo grupo más grande, según Geberth (1992), con un 43 % de los sujetos acosadores.
- El tercero, el *erotomaníaco*, difiere del anterior en su percepción es de que es su víctima la que está enamorada de él, y por eso la persigue. Siguiendo también la investigación de Geberth (1992), este grupo está formado fundamentalmente por mujeres, siendo las víctimas los varones. El perfil de este grupo de acosadores es el de un varón, mayor que el acosador y de un estatus social más alto.
- El cuarto grupo, formado por sujetos con el llamado *síndrome de víctima falso* (Hickey, 1997), se caracteriza por acosar a otra persona real o imaginaria de acosarlos a ellos. De las investigaciones de Zona y cols. se deduce que este grupo también está formado, como el anterior, por una mayoría de mujeres.

Los medios usados por los acosadores, generalmente son:

- Uso incorrecto de Internet mediante envío de mensajes online, de contenido hiriente o amenazante, de manera sistemática y con una cadencia variable; o con mensajes falsos que puedan dañar a terceros.
- Envíos de E-mail tanto de forma anónima (fácil con los E-mail 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.

- Saturación de los buzones de mail mediante diferentes técnicas como pueden ser: el *Mail Bombing* que consiste en un envío masivo de un mensaje idéntico a una misma dirección, saturando así buzón de correo (mailbox) del destinatario, el *Mail Spamming* o bombardeo publicitario a miles de usuarios, hayan estos solicitado el mensaje o no, o el *Junk Mail* o correo basura, muy parecido al anterior, es una propaganda indiscriminada y masiva a través del correo.
- 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 Web “dedicada” a la persona acosada, contenidos personales ofensivos, pornográficos,..., para asustar y conseguir de la víctima lo que desea.
- Los servicios de mensajes cortos (SMS), mensajes de textos que se envían a los teléfonos móviles desde determinadas páginas de la Red y que no se pueden identificar fácilmente.

EL ACOSADO

El ciberacoso es un problema poco estudiado aún, y por ello existen pocos datos. En estudios realizados en Estados Unidos (D'Amico, 1997) se detecta que aproximadamente 20000 personas están siendo objeto de acoso. Una cifra bastante mayor la ofrece Jenson (1996), que estima está en torno a las 200000.

Por otra parte el australiano Lancaster (1998) sugiere que en 1997 estaban siendo acosadas unas 165000 mujeres de edad superior a 18 años.

En un estudio de la Oficina del Abogado de Distrito de Los Ángeles se detectó que sobre 600 casos de acoso denunciados, un 20 % había llenado algún formulario electrónico a través de Internet, lo que evidencia que esta es una vía que los acosadores están explotando.

En general se detecta que las principales víctimas de los acosadores en la red son mujeres, niños y adolescentes.

LA PROTECCIÓN

Dado que la legislación está bastante pobre en este campo, dada la dificultad de hacer un seguimiento de los acosadores, las muy diferentes maneras de tratar los contenidos de Internet en los diferentes países, y la lentitud de los procesos legislativos; los estudiosos del tema como Wayne Petherick de la Queensland University (http://www.crimelibrary.com/criminal_mind/psychology/cyberstalking/1.html) ofrecen algunas medidas de protección que conviene tener en cuenta a la hora de participar en los diferentes foros y salas de conversación en Internet, así como cuando se visitan páginas en las que se pida algún tipo de dato personal. Entre ellas citaremos:

- En cuanto a la dirección de correo electrónico. Elegir una lo más neutra posible, en la que no se pueda distinguir el sexo, ya que las mujeres forman el grueso del conjunto de acosadas.
- El perfil que se usa en las salas de chat. Quitar toda la información de tipo personal para hacer más difícil la recogida de información.
- La firma del correo electrónico. No añadir una firma de manera automática ya que esos datos pueden ser vistos por cualquiera que tenga acceso al correo.
- La cabecera del correo electrónico. Configurar el programa de correo para que no incluya en la cabecera datos como el nombre o la dirección de correo, esto nos protege de algunos rastreadores.
- En los grupos de noticias. No mandar mensajes que llamen demasiado la atención y si es posible enviar los mensajes a través de un cliente anónimo que despoja los mensajes de toda la información adicional.
- En caso de acoso (Meloy, 1997). Guardar todos los mensajes recibidos tanto impresos como grabados en disco, evitar a toda costa la relación presencial ya que puede considerarse como conformidad.

CONCLUSIÓN

El ciberacoso es una de las últimas variantes del acoso en la vida real, en la que el acosador utiliza los medios electrónicos para acercarse a su víctima para intimidarla. En este tipo de problemática, el grupo mayoritario lo forman personas que ya han tenido alguna relación anterior con la víctima, aunque poco a poco se va haciendo mayor y casi iguala al grupo anterior el de acosadores que no habían tenido ningún contacto anterior con ella.

Los distintos países del mundo están tomando conciencia del problema y están desarrollando, en algunos casos de manera rápida, legislaciones que protejan a los usuarios de este tipo de conductas agresivas, ya que los efectos de estas violaciones son graves provocando efectos que van desde situaciones de estrés y sensación de inseguridad personal, hasta la pérdida del trabajo.

Que ante esta amenaza no debemos tener miedo a trabajar y comunicarnos en la Red, pero que hay que hacerlo con la mayor cautela posible, garantizándonos, siempre que sea posible el anonimato.

Que es necesaria una mayor investigación, tanto tecnológica como legal y clínica, acerca de este nuevo fenómeno y un mayor desarrollo legislativo que garantice la seguridad de los usuarios de la Red.

REFERENCIAS.

- BILBENY, N. (1997). *La revolución en la ética*. Ed. Anagrama. Barcelona. Pág. 164.
- CASTELLS, M. (1997): *La era de la información. Economía, sociedad y cultura. La sociedad red*. Vol. 1. Alianza Editorial. Madrid.
- GEBERTH, V.J. (1992). Stalkers. *Law and order*. Octubre, 138 - 143.
- GIBSON, W. (1984) *Neuromante*. Trad. de Arconada y Ferreira. Ed. Minotauro. Barcelona.
- HICKEY, E. (1997). *Serial Murderers and Their Victims*. (2^a ed.). California: Wadsworth
- JENSON, B. (1996). *Cyberstalking: Crime, enforcement and personal responsibility in the on-line world*, en <http://www.sgrm.com/art-8.htm> [Consultado el 03/07/03].
- HOLLAND, N. (1995), *The Internet Regression*, en : <http://www.rider.edu/users/suler/psycyber/holland.html> [Consultado el 01/07/03].
- LAMEIRO, M. Y SANCHEZ, R. (1998). Vínculos e Internet (Investigación cualitativa acerca de nuevas formas de vincularse). *Boletín Sociedad Española de Psicoterapia y Técnicas de grupo*. Epoca IV, 14: 45-66.
- LAMEIRO, M. (1) *Vínculos e Internet. Los cibergrupos: su formación y mantenimiento*, en <http://usuarios.iponet.es/casinada/22vincul.htm> [Consultado el 01/07/03].
- LANCASTER, J. (1998). Cyber-stalkers: The Scariest Growth Crime of the 90's is Now Rife on the Net. *The Weekend Australian*. Junio: 20 -21
- MELOY, J.R. (1997). The Clinical Risk Management of Stalking: Someone is Watching over Me... *American Journal of Psychotherapy*. 51 (2). Págs. 174 - 184

NEGROPONTE, N. (26 de julio de 1998) De la ética en la Red y la publicidad excesiva, Su Dinero. *El Mundo*. Madrid. Pág. 15.

SANCHEZ, R. (1) *Las dos caras de Internet*, en <http://usuarios.lycos.es/grupoisis/doscaras.htm> [Consultado el 03/07/03].

SANCHEZ, R. (2) *Cibergrupos o comunidades virtuales: hacia una definición*, en <http://www.geocities.com/Athens/Acropolis/5912/cv.htm> [Consultado el 01/07/03].

ZONA, M.A., PALAREA, R.E., y LANE, J.C. (1998). "Psychiatric Diagnosis and the Offender-Victim Typology of Stalking." En Meloy, J.R. (1998). *The Psychology of Stalking: Clinical and Forensic Perspectives*. San Diego, California: Academic Press.