

**Influencia de las redes sociales en la normalización de la violencia en adolescentes de
novenio año del colegio Liceo de Heredia en el año 2020**

Seminario de graduación presentado en la
División de Educación para el Trabajo
Centro de Investigación y Docencia en Educación
Universidad Nacional

Para optar por el grado de Licenciatura en
Orientación

Alejandra Castaño Benavides
María Marcela Herra Chaves
Natalia de los Ángeles Villalobos Zamora

Octubre, 2021

**Influencia de las redes sociales en la normalización de la violencia en adolescentes de
novenio año del colegio Liceo de Heredia en el año 2020**

Seminario de graduación presentado en la
División de Educación para el Trabajo
Centro de Investigación y Docencia en Educación
Universidad Nacional

Para optar por el grado de Licenciatura en
Orientación

Alejandra Castaño Benavides
María Marcela Herra Chaves
Natalia de los Ángeles Villalobos Zamora

Octubre, 2021

**Influencia de las redes sociales en la normalización de la violencia en adolescentes de
novenio año del colegio Liceo de Heredia en el año 2020**

Alejandra Castaño Benavides
María Marcela Herra Chaves
Natalia de los Ángeles Villalobos Zamora

APROBADO POR:

Tutor del TFG

Ph.D. Manuel Arturo Fallas Vargas

Lector

Dr. José Antonio García Martínez

Lectora

Mag. Raquel Bulgarelli Bolaños

ANA LIDIETH
MONTES
RODRIGUEZ
(FIRMA)

Firmado digitalmente por
ANA LIDIETH MONTES
RODRIGUEZ (FIRMA)
Fecha: 2021.10.26 21:26:35
-06'00'

Representación del Decanato

M. Ed. Ana Lidieth Montes Rodríguez

Representante Dirección de Unidad Académica

M.Sc. Víctor Villalobos Benavides

Nota: Dadas las condiciones de excepcionalidad generadas en atención al Decreto Ejecutivo 42227-MP.S emitido el 16 de marzo, por la Presidencia de la República y el Ministerio de Salud y con base en los siguientes comunicados generados por la gestión universitaria, la hoja de firmas contiene únicamente la firma digital de la persona directora de la Unidad Académica, con base en el acuerdo UNA-CO-CIDE-ACUE- 214-2020.

Dedicatorias

Dedico este trabajo final de graduación a Dios, porque me ha permitido cumplir una meta más, por hacer de los sueños y anhelos que le he confiado una realidad. A mi mamá, Cecilia Benavides Coto, por su complicidad en todos mis proyectos, por siempre creer en mí y enseñarme que la educación es la mejor arma para enfrentarse al mundo. A mi papá, Jesús Castaño Ortega, por su apoyo y compañía. A mi hermana, Marilyn Castaño Benavides, que siempre me ofreció su atención, escucha y amor. A mi sobrino y mis sobrinas por darme su sonrisa genuina en momentos difíciles.

A mis compañeras de viaje, Marcela Herra Chaves y Natalia Villalobos Zamora, con quienes compartí logros, risas, tristezas y sobre todo aprendizajes inolvidables que guardaré en mi memoria como un tesoro.

Alejandra Castaño Benavides

Dedico mi trabajo final de graduación a Dios; a mi madre Mayela Chaves Castillo y mi padre Ronald Herra Soto, por celebrar conmigo cada logro en mí vida. A mis profesores y profesoras de universidad en general, pero, sobre todo a Manuel Arturo Fallas Vargas, José García Martínez y German González Sandoval, pilares fundamentales de mi formación académica; los admiro y respeto como profesionales y seres humanos, gracias por todo lo aprendido, por su carisma, por su atención para ayudarme a mejorar como persona y profesional, son y serán mis modelos a seguir.

También dedico este seminario a mi prima, Silvia Chaves Lara, por su confianza, por compartir sus conocimientos y por su ayuda incondicional. A la memoria de quien fuera mi amigo, Christian Vásquez Sánchez, lo llevaré en mi corazón; recuerdo con nostalgia tantos momentos de alegría a su lado y siempre admiré su valentía y determinación. Y finalmente, pero no menos importante, a mi amiga Seidy Mena Mena, quien desde el primer año de universidad se volvió inseparable, le agradezco todo lo que significa para mí y su gran aprecio.

Marcela Herra Chaves

Dedico este trabajo final de graduación a mi madre María Auxiliadora Zamora Chaverri, a mi padre Sergio Villalobos Mondragón y a mi hermano José Pablo Villalobos Zamora, seres que constituyen uno de los pilares más importantes de mi vida y a quienes amo incondicionalmente. Asimismo, a todas las personas que se han cruzado en mi camino y me han regalado una enseñanza, en especial a mi mejor amigo Alfredo Castro Ortiz, quien ha estado presente en mi vida por más de diez años y en quien he descubierto el valor de la amistad altruista y desinteresada.

Finalmente, dedico este seminario a todas las personas que han sufrido las consecuencias de la violencia en sus diversas manifestaciones y a todas aquellas que dan su mayor esfuerzo día con día para hacer de este mundo un lugar mejor.

Natalia Villalobos Zamora

Agradecimientos

Agradezco, en primer lugar, a Dios por brindarme su amor, sabiduría, fuerzas y consuelo en todo momento. A mi mamá, Cecilia Benavides Coto por siempre creer en mí y motivarme en los momentos adversos, por ser mi sostén no sólo en este proceso, sino a lo largo de mi vida. A mi papá Jesús Castaño Ortega, por su apoyo y compañía. También, agradezco a mi pareja, por sus consejos, palabras de aliento y abrazos en momentos difíciles.

A mi alma máter, la Universidad Nacional de Costa Rica, por permitirme cursar una carrera profesional, por su sistema de becas, específicamente el programa residencias estudiantiles, que fue mi segunda casa durante cinco años, donde conocí personas excepcionales, desarrollé habilidades para la vida y tuve experiencias inolvidables.

A mis compañeras de investigación, por su esfuerzo, dedicación, paciencia y perseverancia en esta meta que decidimos emprender en conjunto. A don Ronald y doña Mayela; padre y madre de mi querida amiga Marcela, por brindarme su apoyo y confianza al abrirme las puertas de su casa durante la etapa universitaria.

A las personas que participaron como informantes en este seminario, que pese a los momentos difíciles que se atravesaron en el mundo, nos brindaron su tiempo y valiosos aportes.

Por último, agradezco a nuestro tutor Manuel Arturo Vargas Fallas, por brindarnos su experticia, acompañamiento y motivación en las diferentes circunstancias que atravesamos. A nuestro lector José Antonio García Martínez, porque desde mi primer año de universidad fue una inspiración debido a su abnegada vocación, y con su ejemplo me enseñó a amar esta hermosa profesión. A nuestra lectora Raquel María Bulgarelli Bolaños, por brindarnos su conocimiento y guía en este trabajo.

Alejandra Castaño Benavides

En primer lugar, agradezco a Dios por todas sus bendiciones; por darme la capacidad y fortaleza necesarias para enfrentar situaciones de adversidad. A mi madre y padre, por creer en mí; les agradezco la educación recibida y los valores inculcados, pero sobre todo, su apoyo incondicional, lo que hizo posible el alcance de esta meta.

A mis compañeras y amigas, Natalia Villalobos Zamora y Alejandra Castaño Benavides, por emprender conmigo este proceso de investigación. Por su esfuerzo, dedicación, compromiso, perseverancia y trabajo constante, aspectos que han contribuido a la culminación exitosa de este seminario. Y por todos los momentos significativos que hemos compartido a lo largo de nuestra formación profesional.

A nuestro tutor Manuel Arturo Fallas Vargas, quien, con su gran experiencia y bagaje en conocimientos, ha guiado de forma magistral esta investigación. Gracias por creer en nuestro trabajo, por ser fuente de motivación y admiración tanto personal como profesional. A nuestro lector José García Martínez y lectora Raquel Bulgarelli Bolaños, grandes profesionales, por brindarnos su asesoría, disposición y tiempo. Finalmente, gracias a todas las demás personas que, de alguna u otra forma, contribuyeron en la realización de este seminario.

Marcela Herra Chaves

Agradezco primeramente a Dios y a mi familia por ser siempre un motor en mi vida. A mis colegas Marcela Herra Chaves y Alejandra Castaño Benavides, compañeras de esta gran aventura llamada seminario y a quienes considero grandes amigas.

A nuestra lectora Raquel Bulgarelli Bolaños y a nuestro lector José García Martínez, quienes fueron parte de este seminario y nos apoyaron en todo momento. A nuestro tutor Manuel Arturo Fallas Vargas, académico intachable y excelente ser humano, quien nos acompañó y guio con especial sapiencia a lo largo de este proceso de investigación.

A los profesores y las profesoras de mi amada Universidad Nacional, en especial a German González Sandoval, Víctor Villalobos Benavides y José García Martínez, quienes ante algún momento de indecisión me impulsaron a ver mis habilidades y mi potencial para desempeñarme en esta profesión tan hermosa.

Finalmente, agradezco al grupo adolescente que participó en esta investigación y a todas las personas orientadas que tuve el placer de conocer a lo largo de mis años de formación universitaria, de quienes aprendí muchísimo y en quienes descubrí el verdadero impacto de la disciplina de la Orientación, confirmando que; como dijo J.R.R Tolkien, “incluso la persona más pequeña puede cambiar el curso del futuro”.

Natalia Villalobos Zamora

Resumen

Castaño Benavides A. Herra Chaves M. y Villalobos Zamora N. *Influencia de las redes sociales en la normalización de la violencia en adolescentes de noveno año del colegio Liceo de Heredia en el año 2020.*

El propósito general de esta investigación fue analizar la influencia de las redes sociales en la normalización de la violencia en adolescentes de noveno año del colegio Liceo de Heredia en el año 2020. Los antecedentes en torno al tema en estudio evidencian un vacío tanto a nivel nacional como internacional, ya que no se encontró ningún estudio que explorara de forma simultánea la relación entre las redes sociales y la normalización de la violencia, así como su relevancia en la etapa de la adolescencia, aspecto que aunado a criterios de conveniencia, viabilidad, valor teórico, utilidad metodológica y relevancia social justifican la importancia de realizar la presente investigación. Este estudio de tipo cualitativo se realizó desde el paradigma naturalista y el enfoque fenomenológico, puesto que la intención del equipo investigador fue comprender el fenómeno dando especial énfasis a las percepciones y experiencias individuales de las personas participantes, aspecto que se potenció mediante la aplicación de grupos focales, observación no participante, entrevistas a profundidad y entrevistas semiestructuradas, las cuales permitieron obtener información valiosa que fue interpretada y analizada mediante la triangulación de la información, el componente teórico referencial y el enfoque orientador. De esta forma, se concluye que, si bien las redes sociales por sí mismas no determinan el desarrollo de procesos de normalización de la violencia (entendido como un fenómeno multifactorial) en las personas adolescentes usuarias, al ser una extensión social del entorno físico se consolidan como un canal de exposición a la violencia observada y experimentada, así como un espacio de reasignación de significados desde los cuales se podrían estar invisibilizando, legitimando y normalizando algunas manifestaciones de la violencia. Por último, se realizan una serie de recomendaciones a los diferentes actores sociales: Orientación como disciplina, carrera de Orientación, Ministerio de Educación Pública, centro educativo, padres y madres de familia y sociedad en general, entre estas realizar estudios en torno al tema y utilizar el módulo “Prevención de la violencia y su normalización en el entorno virtual” dirigido a profesionales en Orientación, el cual constituye una propuesta de abordaje producto de la investigación.

Palabras claves. Adolescencia, redes sociales, violencia, normalización.

Tabla de contenido

Página de firmas	
Dedicatorias	
Agradecimientos	
Resumen	ix
Tabla de contenido	x
Índice de tablas	xiv
Índice de figuras	xv
Lista de abreviaturas	xvii
Capítulo I	
Introducción	1
El Tema	1
Antecedentes	2
Justificación	15
Descripción y Formulación del Problema o Área de Investigación	19
Propósitos	21
<i>Propósito General</i>	21
<i>Propósitos Específicos</i>	21
Capítulo II	
Marco teórico o referente contextual	22
Redes Sociales	22
<i>Tipos de redes sociales</i>	23
<i>Características y funcionalidades de las redes sociales</i>	24
<i>Ventajas y desventajas de las redes sociales</i>	25
<i>Principales usos de las redes sociales</i>	28
<i>Redes sociales más utilizadas</i>	29
<i>Generación Z y redes sociales</i>	31
<i>Formas de interacción y contenidos presentes en las redes sociales</i>	34
Violencia	40
<i>Conceptualización del término Violencia</i>	41

<i>Tipos de violencia</i>	44
<i>El fenómeno de la Violencia y la teoría del Aprendizaje Social</i>	47
<i>El fenómeno de la Violencia y la teoría de la Influencia Social</i>	49
<i>El patriarcado como mecanismo de perpetuación de la violencia</i>	53
<i>Nuevas formas de reproducción de la violencia en el entorno virtual</i>	57
<i>Consecuencias de la violencia</i>	59
Normalización de la violencia	61
<i>Exposición a la violencia</i>	63
<i>Desensibilización a la Violencia</i>	64
<i>Legitimación de la Violencia</i>	65
Etapa del desarrollo: Adolescencia	67
<i>Desarrollo psicosocial propuesto por Erick Erickson</i>	68
<i>Características psicológicas de la adolescencia</i>	69
<i>Elementos que influyen en el desarrollo de la etapa de la adolescencia</i>	70
Rol de la disciplina de la Orientación en torno al tema de estudio	77
<i>Principios de la Orientación</i>	79
<i>La Orientación en el sistema educativo</i>	82
<i>Procesos básicos de la Orientación</i>	83
<i>Componentes básicos de la Orientación</i>	85
<i>Competencias de las personas profesionales en Orientación en el sistema educativo</i>	86
<i>Retos que enfrentan las personas profesionales de la Orientación</i>	87
<i>Aportes del enfoque Cognitivo Conductual en el abordaje orientador del tema de estudio</i>	92
<i>Abordaje mediante el fortalecimiento de factores protectores</i>	96
<i>Labor orientadora y protocolos de actuación ante situaciones de violencia</i>	102
Capítulo III	
Marco metodológico	105
Paradigma y enfoque investigativo seleccionado	105
Tipo de estudio	107
Diseño de la investigación	108

Alcances de la investigación	119
Participantes del estudio	120
Temas a explorar	123
Técnicas de recolección de información	133
<i>Grupos focales</i>	134
<i>Observación no participante</i>	137
<i>Entrevistas a profundidad</i>	139
<i>Entrevistas semiestructuradas</i>	140
Estrategias de análisis	141
Consideraciones éticas	143
Capítulo IV	
Presentación y análisis de resultados	145
Análisis de la Información Correspondiente al Primer Propósito Específico	145
Análisis de la Información Correspondiente al Segundo Propósito Específico	171
Análisis de la Información Correspondiente al Tercer Propósito Específico	232
Análisis de la Información Correspondiente al Cuarto Propósito Específico	247
Capítulo V	
Conclusiones	275
Conclusiones del Primer Propósito Específico	275
Conclusiones del Segundo Propósito Específico	277
Conclusiones del Tercer Propósito Específico	280
Conclusiones del Cuarto Propósito Específico	282
Conclusiones del Propósito General	286
Capítulo VI	
Recomendaciones y limitaciones	289
Recomendaciones	289
<i>A la disciplina de la Orientación</i>	289
<i>A la carrera de Orientación</i>	291
<i>Al Ministerio de Educación Pública</i>	292
<i>Al centro educativo Liceo de Heredia</i>	294
<i>A padres y madres de familia</i>	296

<i>A la sociedad</i>	297
Limitaciones de la investigación	299
Capítulo VII	
Diseño de la propuesta	300
Referencias	301
<i>Apéndices</i>	319
Apéndice A	319
Apéndice B	320
Apéndice C	321
Apéndice D	323
Apéndice E	324
Apéndice F	325
Apéndice G	329
Apéndice H	330
Apéndice I	332
Apéndice J	333
Apéndice K	339
Apéndice L	341
Apéndice M	342
Apéndice N	344
Apéndice O	346

Índice de tablas

Tabla 1	
<i>Ventajas y desventajas de las redes sociales</i>	26
Tabla 2	
<i>Características de las personas participantes correspondientes al primer subgrupo</i>	121
Tabla 3	
<i>Características de las personas participantes correspondientes al segundo subgrupo</i>	122
Tabla 4	
<i>Definiciones del tema Redes sociales, categorías y subcategorías de análisis</i>	124
Tabla 5	
<i>Definiciones del tema Violencia, categorías y subcategorías de análisis</i>	126
Tabla 6	
<i>Definiciones del tema Normalización de la violencia, categorías y subcategorías de análisis</i>	129
Tabla 7	
<i>Definiciones del tema Abordaje desde la Orientación, categorías y subcategorías de análisis</i>	131

Índice de figuras

<i>Figura 1.</i> Temas a explorar	123
<i>Figura 2.</i> Imágenes utilizadas para el desarrollo de la actividad “Veo pienso y analizo”	146
<i>Figura 3.</i> Contenido proyectado no. 2	186
<i>Figura 4.</i> Contenido proyectado no. 4	189
<i>Figura 5.</i> Contenido proyectado no. 5	191
<i>Figura 6.</i> Contenido proyectado no. 7	195
<i>Figura 7.</i> Contenido proyectado no. 8	201
<i>Figura 8.</i> Contenido proyectado no. 10	204
<i>Figura 9.</i> Contenido proyectado no. 11	208
<i>Figura 10.</i> Imagen no. 1	325
<i>Figura 11.</i> Imagen no. 2	325
<i>Figura 12.</i> Imagen no. 3	326
<i>Figura 13.</i> Imagen no. 4	326
<i>Figura 14.</i> Imagen no. 5	327

<i>Figura 15.</i> Imagen no. 6	327
<i>Figura 16.</i> Imagen no. 7	328
<i>Figura 17.</i> Imagen no. 8	328
<i>Figura 18.</i> Contenido visual 1	333
<i>Figura 19.</i> Contenido visual 2	334
<i>Figura 20.</i> Contenido visual 3	334
<i>Figura 21.</i> Contenido visual 4	335
<i>Figura 22.</i> Contenido visual 5	335
<i>Figura 23.</i> Contenido visual 6	336
<i>Figura 24.</i> Contenido visual 7	336
<i>Figura 25.</i> Contenido visual 8	337
<i>Figura 26.</i> Contenido visual 9	337
<i>Figura 27.</i> Contenido visual 10	338
<i>Figura 28.</i> Contenido visual 11	338
<i>Figura 29.</i> Registro de observación	341

Lista de abreviaturas

IAOEVG	Asociación Internacional de Orientación Educativa y Vocacional/Profesional
IIDH	Instituto Interamericano de Derechos Humanos
ILANUD	Instituto Latinoamericano de las Naciones Unidas para la Prevención del Delito y el Tratamiento del Delincuente
INAMU	Instituto Nacional de la Mujer
LGBTQIA+.	Lesbiana, Gay, Bisexual, Trans, Queer, Intersexual, Asexual y más.
MEP	Ministerio de Educación Pública
MICITT	Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones
OMS	Organización Mundial de la Salud
OPS	Organización Panamericana de la Salud
TIC	Tecnologías de la Información y la Comunicación
UNESCO	Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura
UNICEF	Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia

Lista de símbolos

%	Porcentaje
---	------------

Capítulo I

Introducción

El Tema

La violencia es un fenómeno social que ha sido estudiado ampliamente por diferentes teóricos a lo largo de la historia (Pessin, 1979, Balandier, 1979, Domenach, 1981, Girad, 1972, Klineberg, 1981 y Sorel, 1990), con la finalidad de crear una conceptualización teórica del concepto y determinar las causas e implicaciones en la vida de las personas.

Si bien los hallazgos derivados de las diversas investigaciones fueron vitales para comprender el fenómeno, las conceptualizaciones del término violencia diferían entre los autores y las autoras; esto respondía, según Blair (2009), a que cada conceptualización estaba permeada por el contexto socio-histórico en el que se estudiaba. Con base en lo mencionado, esta autora explica que a través de los años la violencia ha pasado de ser vista desde el relativismo histórico; en el cual se plantea que ésta siempre ha estado presente en la sociedad, a verse como un fenómeno que se adapta y evoluciona con base a los cambios a nivel social, consolidándose así, como un fenómeno dinámico que está sujeto a un proceso de transformación constante.

A nivel mundial las sociedades han atravesado periodos de cambio y evolución como fueron las revoluciones industriales, sin embargo, uno de los cambios más significativos en el último siglo ha sido el desarrollo avasallador de las tecnologías de la información, las cuales han llegado a transformar la forma en la que las personas se relacionan interpersonalmente, así como a facilitar y agilizar procesos como la comunicación en tiempo real y el acceso a información en cantidades inimaginables (Rueda-López, 2007).

De esta forma, se ha evidenciado que estos cambios han conllevado a que la violencia gane terreno en los nuevos escenarios sociales, adaptándose a la virtualidad e instaurándose en la red mediante la intimidación y victimización de las personas usuarias vulnerables (Dorantes, Tovilla y Trujano, 2009), así como inmiscuyéndose de forma paulatina y pasando desapercibida en los diversos contenidos presentes en las redes sociales de la actualidad.

Es con base en esta lectura sobre la realidad actual en torno al fenómeno de la violencia y el papel de las redes sociales como espacios de socialización ampliamente utilizados que surge la idea de realizar una investigación en modalidad seminario en torno al tema “Influencia de las redes sociales en la normalización de la violencia en adolescentes de noveno año del colegio Liceo de Heredia en el año 2020”.

Esto, además, tomando en cuenta el rol de la Orientación como una disciplina que busca innovar en el desarrollo de procesos direccionados al desarrollo humano y la prevención de situaciones que puedan interferir de forma negativa en este desarrollo, especialmente en la población adolescente, que por sus características se consolida como uno de los grupos etarios que más utiliza las redes sociales, atributo derivado en gran parte de su condición como nativos y nativas digitales (Martín, 2015).

Antecedentes

En este apartado se presenta un recorrido por diversos estudios que han sido realizados; tanto en el ámbito internacional como en el nacional, en torno a la violencia virtual, el rol de las redes sociales y la normalización de la violencia como fenómeno social. Los cuales permitieron brindar un panorama sobre los principales hallazgos obtenidos en los últimos quince años y a su vez facilitó la formulación del tema de la presente investigación.

La violencia como problemática social debe ser entendida como un fenómeno dinámico que está en constante cambio y evolución (Blair, 2009), ya que esta perspectiva permite visualizar este fenómeno desde las diversas aristas, contextos y realidades que definen su rasgo cambiante. En la actualidad, los avances tecnológicos han propiciado la apertura de nuevos espacios interaccionales, ante lo cual, la violencia se ha adaptado e incorporado al entorno virtual mediante sus diversas manifestaciones (Dorantes et al., 2009).

En relación con lo anterior, destaca el estudio realizado por Dorantes et al. (2009), en el cual se realizó un análisis del ciberespacio como uno de los escenarios actuales en los que se está ejerciendo la violencia en sus diversas formas de manifestación. Este permitió a las autoras determinar que en el entorno virtual se pueden observar diferentes tipos de violencia, entre estas:

física, verbal, psicológica, sexual y económica, las cuales se presentan en contextos en los que las personas agresoras aprovechan el anonimato y la inmediatez de las redes sociales para perpetrar las agresiones.

Además, identificaron una serie de riesgos a los que está expuesta la población adolescente al hacer uso de las plataformas digitales, entre los cuales se destacan la trata de personas, pornografía en la red, ciber secuestros y acoso cibernético. Estos hallazgos se consideran relevantes para la presente investigación, puesto que evidencian las formas mediante las cuales la violencia ha ido ganando terreno en el entorno virtual.

Aunado a lo anterior, cabe mencionar que más que un canal de exposición a riesgos como los observados en el párrafo anterior, las redes sociales se han transformado en espacios de prolongación y reproducción de la violencia escolar (Carrillo y Prieto, 2016). Este planteamiento fue desarrollado en el libro “De la Violencia a la Convivencia”, en el cual se hace referencia a las nuevas modalidades de violencia escolar que se encuentran presentes en los entornos virtuales, hallazgos que permiten dar contexto al fenómeno de la violencia y su adaptación a los diversos escenarios sociales, otorgando relevancia a la realidad que viven las personas usuarias de las diversas plataformas virtuales.

Ante esto, la investigación realizada por Revilla (2017) con población estudiantil visibiliza un elemento a tomar en consideración en cuanto al uso de las plataformas virtuales, ya que; según explica, actualmente existen niños y niñas que son usuarios y usuarias regulares de redes sociales a pesar de que las regulaciones correspondientes establecen los 14 años como la edad mínima para poder registrarse.

Este hallazgo se considera relevante puesto que pone en evidencia el alcance que tienen las redes sociales y la debilidad existente a la hora de regular el acceso que tienen las personas en edades tempranas, quienes no poseen la madurez necesaria para hacer uso de estos recursos tecnológicos.

Por otro lado, esta investigación permitió determinar que una parte importante de la dinámica escolar se replica en el entorno virtual, aspecto que incluye la reproducción de actos de agresión hacia compañeros y compañeras mediante bromas, burlas y colocación de fotos sin la debida autorización. Ante esto, un hecho relevante radica en que la utilización de las redes

sociales como medio para agredir representa una posible dificultad para los padres y las madres de familia, así como para las personas docentes en cuanto a la identificación de situaciones de agresión que se mantienen en el entorno virtual y no trascienden al plano físico (Revilla, 2017).

Ahora bien, si se toma en consideración el hecho de que el entorno virtual se consolida como un espacio donde diversas manifestaciones de la violencia se pueden hacer presentes y que las redes sociales están siendo utilizadas por personas menores de 14 años, se podría inferir que existe la probabilidad de que las personas usuarias sean víctimas o victimarias, o que incluso tengan acceso a situaciones de violencia desde edades tempranas mediante la observación, situación que podría generar un impacto a corto, mediano o largo plazo.

Existe un aspecto vinculante con los actos de agresión en el entorno virtual que corresponde a situaciones en las que la violencia se manifiesta como parte de los procesos de interacción y comunicación humana, especialmente en la población adolescente. Este planteamiento se evidencia en el estudio realizado por Dartsch y Capdevila (2014), el cual estuvo enfocado en la violencia y la agresión como forma en la que las personas adolescentes se relacionan en los entornos virtuales.

Gracias a este estudio, las personas investigadoras pudieron determinar que la agresión está presente dentro de los procesos comunicacionales de las personas adolescentes mediante el uso de insultos, ofensas y humillaciones. Además, la investigación evidenció que existe una estructura social que establece la comunicación agresiva como un código interaccional aceptado y esperado por parte de los grupos de pares, aspecto que se relaciona con los procesos de aprobación y pertenencia, y que a su vez, disminuye la posibilidad de convertirse en víctima.

Desde esta perspectiva, se infiere que, en el caso de las personas adolescentes, la adaptación y reproducción de conductas violentas se puede relacionar con la necesidad de pertenencia, elemento propio de esta etapa del ciclo vital caracterizada por el desarrollo de un proceso interno en torno a la construcción de la personalidad (Barquero y Calderón, 2016), en el cual los grupos de pares pueden generar una influencia en cuanto al establecimiento o reforzamiento de conductas agresivas.

El planteamiento anterior cobra relevancia si se toman en consideración los significados que se le otorgan a algunas de las manifestaciones de la violencia en el entorno virtual, elemento que se vincula con el concepto de violencia simbólica. En torno a este tema, cabe mencionar el artículo científico publicado por Serrano y Ruiz (2013), en el cual se realizó una exploración de las formas simbólicas en las que se presenta la violencia en las redes sociales.

Esta investigación permitió determinar que, si bien el internet y las plataformas digitales favorecen los procesos de interacción social, estos a su vez se consolidan como un canal de extensión de la violencia presente en la cotidianidad, en los cuales las personas usuarias pueden violentar a otras o convertirse en víctimas.

Ahora bien, además del carácter simbólico que se le otorga a ciertas manifestaciones de violencia en el entorno virtual, es necesario tomar en consideración que estas se consolidan como una expresión de las estructuras sociales dominantes presentes en el plano físico (Serrano y Ruiz, 2013), es decir, que las manifestaciones de la violencia en la virtualidad son una extensión de la violencia estructural, entendida como fenómeno social que responde a diversos factores como lo son el contexto socio-cultural, el sistema patriarcal, la educación y el modelaje, elementos que a su vez influyen en el establecimiento de un currículo oculto que autoriza y legitima la violencia.

Esta legitimación de la agresión se puede observar en situaciones en las que las manifestaciones de violencia de género se vuelven imperceptibles para las personas víctimas. Ante esto, Blanco (2014) hace referencia a la realidad que viven las personas adolescentes en España, la cual evidenció que la violencia psicológica es la que más se hace presente en el entorno virtual mediante insultos, comentarios ofensivos, humillaciones y amenazas. Además, en torno a la violencia de género, la autora determinó que

... los micromachismos son muy difíciles de detectar y es frecuente que pasen desapercibidos, más cuando la convivencia no es continua, lo que hace que la violencia se manifieste de forma intermitente y sea más difícil de percibir como una agresión o una coerción de la libertad (Blanco, 2014, p. 139).

El supuesto anterior constituye un elemento relevante en torno a la realidad sobre la violencia en las redes sociales, puesto que vislumbra los indicios de invisibilización que se podrían estar instaurando ante ciertas manifestaciones de la violencia en el entorno virtual, en este caso específico, la violencia de género.

Si bien los principales hallazgos de este estudio se centraron en situaciones de violencia de género por medio de la agresión psicológica, posturas sexistas y conductas de control por parte de los varones, cabe recordar que estas conductas se derivan de un fenómeno estructural arraigado en la sociedad: el patriarcado, el cual se ha inmiscuido en los entornos virtuales mediante las diversas formas de agresión, las cuales se instauran en el imaginario colectivo como actos legítimos y válidos (Browne y Flores, 2017) constituyendo formas de violencia simbólica.

En cuanto al tema de violencia escolar, Blanco, Caso y Navas (2012) profundizan en el *cyberbullying* como otra de las manifestaciones a las que se hace referencia a la hora de hablar de violencia virtual, la cual se caracteriza por la presencia de una relación de poder en la cual una persona ejerce violencia y acosa de forma reiterada a otra mediante el uso de la tecnología y las plataformas virtuales (Verdejo, 2015).

Con base en este planteamiento, Blanco et al. (2012) hacen referencia a las personas observadoras y explican que estas se caracterizan por presenciar y participar de forma indirecta en situaciones de violencia ejercida a terceras personas de forma cotidiana mediante la observación, sin intervenir en defensa de la persona víctima ni tomar acciones al respecto.

Ante esto, cabe indicar que, si bien en esta investigación se hace referencia propiamente al *cyberbullying* como un fenómeno correspondiente a la violencia escolar, los hallazgos evidenciados permiten inferir que cualquier persona que haga uso de alguna red social o plataforma tecnológica de comunicación está expuesta situaciones de violencia observada o experimentada, ya sea que estas califiquen como acoso cibernético o como un acto de agresión aislada.

El planteamiento anterior se evidencia en el estudio realizado por García, García y López de Ayala (2014) sobre los riesgos a los que se expone la población adolescente en internet, mediante el cual determinaron que las personas adolescentes en España han estado expuestas

tanto de forma voluntaria como involuntaria a contenidos violentos en el entorno virtual, como actos de violencia física mediante peleas, situaciones de violencia psicológica en las que se humilla o se ridiculiza a una persona, así como páginas que presentan contenidos relacionados con la pornografía, el racismo, la intolerancia religiosa, las autolesiones y el suicidio.

Con base en estos hallazgos, se evidencia que la exposición a situaciones de violencia forma parte de la realidad que viven las personas jóvenes al hacer uso de las redes sociales y otras plataformas digitales, asimismo, evidencia la importancia de realizar estudios que exploren los efectos que genera esta exposición en la vida de las personas y su relación con la reproducción de conductas violentas tanto en el entorno físico como en el virtual.

Con respecto a esta línea de investigaciones, cabe mencionar el artículo científico de Busching, Allen, y Anderson (2016), el cual hizo énfasis en la relación existente entre la exposición a la violencia en los medios y el incremento de conductas agresivas. Como principal hallazgo de esta investigación, las personas autoras pudieron determinar que la exposición a la violencia en los medios conduce a niveles más altos de agresión y que esta puede cambiar lo que se considera socialmente aceptable, así como la forma en la que las personas perciben el medio ambiente y la forma en la que se sienten con respecto a la violencia.

Además, concluyeron que los efectos de la exposición a la violencia en los medios no se limitan solamente al comportamiento agresivo, sino que también se vinculan con la dificultad en cuanto a la atención, impulsividad y funcionamiento ejecutivo, así como con una reducción de la empatía y las actitudes prosociales (Busching et al., 2016), elementos que se relacionan con los procesos de desensibilización en los que la respuesta emocional de las personas observadoras va disminuyendo paulatinamente.

Este supuesto se evidencia en los planteamientos realizados por Berger et al. (2011), quienes hacen referencia a la tendencia que tienen las personas usuarias a volverse insensibles a la violencia como respuesta a la exposición habitual a contenidos violentos, aspecto que se refleja en el incremento en cuanto a la presencia de actitudes positivas y excitación placentera auto informada hacia escenas de violencia presentes en los medios.

El anterior enunciado constituye un antecedente sobresaliente, puesto que vislumbra la invisibilización o desensibilización que puede estar presente dentro de los procesos de normalización de la violencia. Desde este planteamiento, se observa como la exposición a la violencia no solamente tiene efectos negativos en las personas víctimas, sino también en las personas que la observan con frecuencia tanto en el ámbito físico como el virtual, aspecto que se torna relevante, ya que las actitudes de desensibilización y la disminución de conductas prosociales y empáticas se relacionan con el fenómeno de la normalización (Galán, 2018).

En cuanto a la normalización de la violencia propiamente, cabe indicar que este fenómeno se ha estudiado mayoritariamente con relación a los temas de violencia de género, el patriarcado y las relaciones de pareja.

Entre los estudios realizados se destaca la investigación de Bajo (2020), la cual abordó el tema de la normalización de la violencia de género en la adultez emergente a través del mito del amor romántico. Si bien este estudio hacía referencia a la dinámica de las relaciones de parejas en personas adultas emergentes, también permitió determinar que los símbolos y significados que culturalmente se le han asignado al amor romántico influyen en la legitimación de actos violentos bajo esta premisa y se transmiten mediante el aprendizaje y la socialización, aspecto que conlleva al camuflaje o invisibilización de esta y por ende a su normalización.

Este hallazgo, a su vez, permite evidenciar que el fenómeno de la normalización se deriva de procesos paulatinos de asignación de significados y símbolos a las diversas manifestaciones de la violencia a nivel social y estructural mediante la minimización y legitimación, aspecto que culmina en la invisibilización y escasa percepción de la violencia por parte de las personas que conviven en sociedad.

Por otro lado, una de las investigaciones relevantes en cuanto al tema de la normalización de la violencia en adolescentes es el estudio realizado por Galán (2018), el cual estuvo enfocado en la exposición a la violencia, desensibilización, legitimación y naturalización de esta, y que evidenció importantes hallazgos.

En cuanto a los tipos de violencia, Galán (2018) pudo determinar que las personas adolescentes reconocían las manifestaciones de la violencia física y psicológica, sin embargo, estas eran vistas como cotidianas, normales, inevitables e incluso necesarias, derivando en un proceso de legitimación y justificación de estas mediante un discurso compartido que las aprueba y que las etiqueta como lúdicas.

Aunado a lo anterior, cabe indicar que el investigador también observó la presencia de una situación particular en torno a la violencia sexual, la cual; según explicó, era percibida por las personas adolescentes de forma muy general, sin tener conciencia sobre sus diversas dimensiones o formas de manifestación. Aspecto que le permitió determinar que este tipo de violencia podría estar siendo invisibilizada, lo que se traduce como una dificultad a la hora de reconocerla e identificarla en la cotidianidad (Galán, 2018).

Por otra parte, propiamente en torno a la normalización de la violencia por parte de las personas adolescentes, se evidenció que existe una serie de concepciones desde las cuales la violencia se percibe como normal, agradable o justificada. Entre estas concepciones se encuentran las ideas de la violencia relacionada con la valentía o como medio para afrontar la adversidad, además, se ve como un elemento que brinda un estatus de jerarquía o como un medio de protegerse o defenderse de otros ataques (Galán, 2018).

Los anteriores hallazgos se consolidan como un antecedente de relevancia en cuanto al tema de la normalización de la violencia, puesto que sientan un precedente sobre las percepciones que tiene las personas adolescentes sobre la violencia, así como los significados que le están otorgando dentro de los diferentes contextos sociales. Además, la afirmación realizada por Galán (2018) en cuanto a la presencia de violencia normalizada se consolida como un reflejo de la realidad que viven las personas jóvenes en la actualidad, así como la importancia de realizar estudios que profundicen y exploren nuevos elementos vinculantes.

En lo que respecta al ámbito nacional, cabe mencionar que las temáticas de violencia en redes sociales y los procesos de normalización se han investigado de forma escasa, los estudios existentes están enfocados mayoritariamente en sub temáticas específicas como lo son: riesgos del uso del internet, violencia escolar, acoso escolar, acoso cibernético y sus implicaciones legales.

En torno a la exploración sobre los riesgos presentes en la población adolescente que hace uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) se destaca el estudio realizado por Porras (2013), el cual estuvo enfocado en la gestión de los factores de riesgo vinculados al uso de Internet y las redes sociales en el estudiantado adolescente dentro de los contextos educativos.

Entre los principales hallazgos de esta investigación, la autora pudo determinar que entre los factores de riesgo presentes en las etapas de la niñez y la adolescencia se encuentran el hecho de contar con pocas herramientas a la hora de seleccionar contenidos aptos, la exposición a formas violentas de interacción y a contenidos no deseados como la pornografía.

Asimismo, en este estudio se hizo referencia a la tendencia emergente de utilizar y alterar imágenes con fines de burla, situaciones de manipulación o chantaje en línea con fines sexuales y conductas de intimidación o matonismo virtual (Porras, 2013), aspectos que reflejan la realidad a la que están expuestas las personas adolescentes en Costa Rica y que activa las señales de alerta en torno al abordaje de este fenómeno social.

Como parte de las acciones que han surgido a nivel nacional como respuesta a la realidad en torno a la violencia en el ámbito educativo y el acoso escolar, se destaca el “Programa Nacional de Convivencia en Centros Educativos” publicado por el Ministerio de Educación Pública (2011), el cual tiene como principal objetivo la promoción y el desarrollo de estrategias direccionadas al fortalecimiento de las relaciones y la convivencia en los centros educativos del país.

Este programa se compone de dos módulos, los cuales contemplan una serie de actividades interactivas a desarrollar con la población estudiantil y actualmente constituye una de las acciones que se implementan en los centros educativos a lo largo del país con la finalidad de prevenir las situaciones de violencia y generar un ambiente armonioso en el cual las personas estudiantes puedan relacionarse de forma pacífica y respetuosa.

Por otro lado, el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (2014) publicó en Costa Rica el documento “Prevención del acoso escolar Bullying y Cyberbullying”. Este documento

se consolida como una herramienta de aprendizaje y reflexión en torno a este tema, además, se indica que

Tiene el propósito de contribuir a las discusiones teórico-conceptuales que lleven a promover las prácticas y cambios necesarios para construir colegios más seguros, en donde se manejen los conflictos de manera no violenta, se respeten los derechos humanos y se construya una cultura de paz, con el propósito de prevenir que este tipo de problemas se desarrollen y enquisten en las comunidades educativas (Instituto Interamericano de Derechos Humanos, 2014, p. 7).

Con base en lo mencionado, se evidencia que este documento constituye una propuesta de abordaje direccionada al abordaje de conceptos vinculantes al *bullying* y al *cyberbullying*, así como al fortalecimiento de factores protectores como la resolución creativa de conflictos, la educación en derechos humanos y la cultura de paz, esto mediante el desarrollo de procesos de reflexión que le permitan a la población meta analizar el fenómeno en estudio, llegar a sus propias conclusiones sobre la realidad en el centro educativo y plantearse una serie de cambios que sean necesarios para modificar la situación actual (Instituto Interamericano de Derechos Humanos, 2014).

De esta forma, el IIDH pretende promover el acceso a oportunidades de aprendizaje y actualización autodidacta para personas profesionales en educación, quienes a su vez puedan servir de enlace para que esa información llegue a sus estudiantes de forma clara y concisa, propiciando así la concientización sobre el tema y el aprendizaje significativo.

En la misma línea de acciones, cabe indicar que el Ministerio de Educación Pública (MEP); en alianza con el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), publicó el “Protocolo de actuación en situaciones de violencia física, psicológica, sexual, acoso y hostigamiento sexual” y el “Protocolo de actuación en situaciones de bullying” como forma de garantizar el derecho de las personas infantiles y adolescentes a vivir una vida libre de violencia (Ministerio de Educación Pública, 2016).

Si bien estos protocolos contienen los lineamientos administrativos a desarrollar ante situaciones de violencia en sus diversas manifestaciones, estos se consolidan como un precedente importante en torno al establecimiento de pautas mediante las cuales se busca garantizar la seguridad de la persona estudiante víctima, implementar el debido proceso correspondiente de acuerdo con los actos cometidos por la persona victimaria y realizar las denuncias correspondientes cuando la situación así lo amerite.

Además, estos documentos constituyen una herramienta de vital importancia para las personas profesionales del ámbito educativo, ya que les permite tener un marco referencial a la hora de intervenir este tipo de situaciones, así como reducir los riesgos y consecuencias asociadas a estas y restaurar la convivencia.

Como se ha podido observar, a nivel nacional se ha apostado por diversas estrategias de abordaje de la violencia en los centros educativos, sin embargo, la eficacia de la implementación de las mismas se encuentra en constante discusión.

Ante esto, cabe hacer mención al estudio realizado por Durán (2016), el cual profundiza en la realidad de la población estudiantil del país ante el acoso escolar presente en el entorno educativo, este último entendido como un fenómeno del cual, según explica la autora, “no hay claridad sobre su dimensión real ni los factores asociados que orienten las políticas públicas propuestas en los últimos años” (p. 25).

Como parte de este estudio se hizo referencia al amplio marco normativo que existe en torno a la niñez y adolescencia propiamente en el ámbito educativo, entre las cuales se destacan la Constitución Política, el Código de la Niñez y la Adolescencia, la Convención Internacional sobre los derechos del Niño, la Ley Fundamental de Educación, la ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y el Reglamento de Evaluación de los Aprendizajes, entre otras. Sin embargo, el principal hallazgo reside en que; como bien pudo determinar Durán (2016), a pesar de que el *bullying* y el *cyberbullying* representan situaciones reales y presentes en el entorno educativo costarricense, las normativas existentes presentan limitaciones y no existe una legislación que permita regular este tipo de casos de forma específica, aspecto que dificulta el abordaje óptimo de estos.

El planteamiento que realiza la autora es de relevancia, dado que refleja que a pesar de que en el ámbito educativo se implementan acciones direccionadas a la convivencia escolar; las cuales son trascendentales en la prevención de este fenómeno, a la hora de intervenir casos de acoso escolar, algunas de estas acciones culminan en la tolerancia e impunidad, es decir, sin ninguna consecuencia o medida correctiva para la persona agresora (Durán, 2016), situación con la cual no se está sentando precedente y que podría influir en la repetición de estas conductas por parte de la persona victimaria, así como en una serie de consecuencias físicas y emocionales para la persona víctima.

En relación con estos planteamientos, también destaca el estudio de Tiffer (2017) sobre el análisis de la figura del ciberacoso entre personas menores de edad y el contenido en el proyecto de ley 18230, el cual estuvo enfocado en el fenómeno del ciberacoso en población menor de edad y las propuestas legales existentes desde un enfoque de Justicia Restaurativa.

Si bien esta investigación fue realizada desde la disciplina del derecho, confirma los planteamientos de Durán (2016), ya que una de las principales conclusiones a las que llegó la persona autora fue que actualmente en Costa Rica no existe un elemento a nivel penal que garantice la protección para las personas que han sido víctimas de ciberacoso, ante lo cual se evidencia la necesidad de tratar el delito desde la justicia restaurativa con la finalidad de evitar o disminuir la reincidencia (Tiffer, 2017).

Las propuestas derivadas de esta investigación tienen gran relevancia si se toma en consideración que la violencia como fenómeno social no puede ser solucionada solamente con consecuencias penales, sino que también amerita el desarrollo de procesos direccionados al desarrollo integral y el fortalecimiento de habilidades en la persona victimaria, lo cual se traduzca en un cambio de conducta.

Finalmente, en cuanto al tema de la violencia y su expansión a los entornos virtuales, cabe destacar el estudio realizado por Sánchez (2014) sobre la mediatización de la violencia escolar en Costa Rica, el cual se consolida como uno de los principales antecedentes en torno al tema de la violencia escolar en el país y su incorporación en los entornos virtuales.

Gracias a esta investigación, la autora pudo concluir que el desplazamiento de la violencia se da tanto del espacio físico al virtual como del virtual al físico, es decir, la violencia escolar manifestada en el entorno físico puede extenderse y prologarse a entornos virtuales y viceversa, teniendo este un mayor alcance en cuanto a la difusión de contenidos como imágenes y videos.

Desde este planteamiento, Sánchez (2014) explica que las personas adolescentes perciben la mediatización de la violencia y las manifestaciones del ciberacoso como entretenimiento y como una forma de relacionarse con sus pares, aspecto que, aunado al desconocimiento sobre la violencia virtual, los riesgos de las tecnologías y las consecuencias legales, conlleva al incremento de las manifestaciones de violencia dentro y fuera del entorno educativo y de las espirales de violencia, razón por la cual se considera necesaria la intervención pronta ante este fenómeno.

De acuerdo con lo indagado a lo largo de este apartado, es importante mencionar que se observa que la posible relación existente entre las redes sociales y la normalización de la violencia no ha sido explorado o estudiado de forma específica, tanto a nivel nacional como internacional, aspecto que evidencia el vacío existente en torno a esta línea de investigación, y a su vez, visibiliza la necesidad de desarrollar nuevas investigaciones en torno a este tema tan presente en la realidad actual.

Como se ha podido evidenciar, la violencia en redes sociales se constituye como un fenómeno en expansión que está generando un impacto a nivel global. Es ante este panorama que se destaca la necesidad de realizar investigaciones a nivel nacional desde las diversas disciplinas de estudio, mediante las cuales se pueda profundizar en la realidad del fenómeno de la normalización de la violencia de acuerdo con las características propias de la región, esto con la finalidad de tener una mejor comprensión del tema en estudio y generar estrategias para su óptimo abordaje.

Justificación

Para efectos del presente seminario, el equipo investigador comprende la violencia como un fenómeno social y estructural que se encuentra estrechamente relacionado con elementos de tipo político, económico y cultural, asimismo, posee un carácter dinámico que le permite adaptarse y evolucionar constantemente en función del contexto o el momento histórico.

Por su parte, Cuervo (2016) define la violencia como "... el acto efectivo de intervención, con intencionalidad voluntaria de causar daño, perjuicio o influencia en la conducta de otra persona o en otras personas, y a su vez en sus acciones potenciales." (p. 83), es decir, la violencia no existe por sí misma, necesita de un ente que la realice o materialice y de otro que la reciba, lo que podría considerarse como una relación de poder. Su manifestación puede expresarse de diversas formas, tales como agresión física, hostigamiento, daño, prejuicios que pueden repercutir a nivel físico, emocional, psíquico, entre otros.

Ante esto, es importante aclarar que es incorrecto relacionar o conceptualizar la violencia a partir de un factor biológico, dado que los seres humanos no están genéticamente predispuestos a ser violentos, por lo tanto, se considera entonces que la violencia se relaciona con una construcción social que se ha aprendido a través del tiempo (Martínez, 2016).

Un aspecto que cobra relevancia en el contexto del presente seminario es el concepto de violencia simbólica, la cual se concibe por parte de equipo investigador como el tipo de violencia que se encuentra implícita e invisibilizada en el contexto social, la cual generalmente responde a estereotipos sociales y relaciones de poder; infundadas dentro de un sistema social, que se adoptan como verdades absolutas, invisibilizando y propiciando su reproducción. De esta forma, Imbert, citado por Cuervo (2016) explica que

... todo cuanto en el entorno sociocultural y en las representaciones de la violencia contribuye a conformar un universo simbólico que participa de una cultura de la violencia, razón por lo cual dicho entorno simbólico concede la identificación, reproducción y materialización de la violencia en los comportamientos y tramas de significado de los miembros de determinado ambiente sociocultural ... (p. 88)

En este tipo de violencia, las manifestaciones simbólicas están tan enraizadas a nivel cultural que no son percibidas de una forma tan directa o marcada, ya que se ven respaldadas por modelos y estereotipos sociales, por lo que generalmente pasan desapercibidas; incluso, para las personas que la reciben (Bourdieu según Ortiz, 2019).

Cuando la violencia se reproduce de tal manera en que los individuos podrían no ser capaces de verla como tal, sino que la conciben como algo normal o natural dentro del contexto social, se instaura lo que se denomina normalización de la violencia. Al respecto, Tello, citado por Galán (2018) explica que

... cuando la violencia se convierte en parte del medio ambiente, la posibilidad de reconocerla disminuye y, por lo tanto, es introyectada por los sujetos que la viven como algo natural, para advertirla es necesario que aumente. Es un problema que se reproduce y se exponencia. Aumenta y se profundiza, paulatina y sigilosamente, en las interrelaciones personales; sólo se reconoce en su nueva expresión, el resto ya es parte de lo dado y, por lo dado, nadie se asombra. (p. 57)

Quizás lo más preocupante sobre esta situación, es que conlleva la posibilidad de que la escala de reproducción de la violencia incremente, adquiriendo nuevos matices y manifestándose cada vez con más normalidad razón por la cual se considera necesario estudiar el fenómeno dentro de su ambiente inmediato.

Los diversos contextos de interacción humana se han diversificado a través del tiempo y los seres humanos han descubierto maneras alternativas para comunicarse entre sí. El auge en las tecnologías de la información y el uso de las mismas en la cotidianidad ha permitido que el espacio virtual se convierta en un entorno de interacción, en el cual, la violencia ha estado ganando terreno (A. Segura, comunicación personal, 17 de septiembre, 2019).

Actualmente vivimos en una era digital, en la cual, las tecnologías y específicamente las diversas redes sociales se han convertido en un espacio importante de socialización. El Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT) determinó, según Villalobos (2018) que "... las personas jóvenes son nativas digitales en el uso intensivo de Internet." (párr. 3). Además; este autor explica que las personas jóvenes dedican la mayor parte

de su tiempo en internet a utilizar las redes sociales, aspecto que se considera relevante, ya que evidencia como las redes sociales tienen gran trascendencia en la población adolescente.

Ante este panorama, es menester recordar que la violencia como fenómeno social tiene una característica evolutiva que le permite transformarse y adaptarse a nuevos entornos, ante lo cual, el internet y las redes sociales se convierten en espacios potenciales para su manifestación y reproducción, así como para su posible normalización. Es por esta razón que se considera de vital importancia estudiar si existe una relación entre las redes sociales; como medio de exposición o reproducción de la violencia, y la normalización de esta.

Como se pudo observar en el apartado correspondiente a los antecedentes, los estudios realizados en Costa Rica en torno al tema de la violencia en el entorno virtual giran en torno al ciberacoso, entre estos se encuentran las investigaciones realizadas por Durán (2016), Sánchez (2014) y Tiffer (2017).

Si bien este panorama refleja el vacío existente en torno a la realización de estudios respecto al tema de la normalización de la violencia y el rol que juegan las redes sociales como espacios de interacción social, también evidencia la necesidad de construir nuevos conocimientos teóricos y conceptuales que permitan comprender la realidad de este fenómeno de acuerdo con el contexto y la realidad actual del país, aspecto que justifica la importancia de realizar la presente investigación.

Por otro lado, en cuanto al factor diferencial del presente estudio, cabe mencionar que este seminario de investigación posee un componente innovador, ya que ha sido planteado con la finalidad de explorar y comprender un fenómeno que no ha sido investigado desde la disciplina de la Orientación, asimismo, las características propias de la modalidad seminario permiten que el equipo investigador pueda desarrollar una propuesta de abordaje del tema en estudio, de forma que no solamente se están generando nuevos conocimientos desde el ámbito teórico, sino que también se generen estrategias e insumos desde el ámbito metodológico.

Asimismo, es preciso indicar que parte del factor diferencial del presente seminario con otros estudios reside en que se realiza una diferenciación entre el acoso cibernético y la violencia virtual.

De esta forma, se denomina *cyberbullying* a los actos de acoso, intimidación o agresión por medio de las plataformas virtuales que posea un carácter de intencionalidad y continuidad a través del tiempo instaurando así una relación de poder entre la persona agresora y la víctima (Herrera-López, Ortega-Ruiz y Romera, 2018). Y se comprende por violencia virtual como las diversas manifestaciones mediante las cuales se reproduce la violencia a través de las plataformas virtuales, sin que necesariamente represente una agresión continua o reiterada hacia una sola persona, y que por sus características constituye una prolongación de la violencia que se encuentra presente en el entorno físico (Carrillo, Lucio y Prieto, 2015).

Con base en lo mencionado, cabe destacar que el presente seminario se enfoca en la normalización de la violencia entendida como un fenómeno social mediante el cual las personas se podrían estar violentando entre sí, sin estar necesariamente conscientes de ello, es decir, por medio de la violencia simbólica o invisibilizada, esto como respuesta al proceso de acostumbrarse a la violencia al punto de verla como un elemento normal en la sociedad (López, 2017).

Ante el panorama descrito anteriormente, se considera primordial que la Orientación, como disciplina social y educativa se reinvente día con día con la finalidad de responder a las demandas actuales en torno a los diversos contextos y problemáticas presentes en la sociedad, criterio desde el cual se reafirma la importancia y pertinencia de la presente investigación.

Para efectos del presente seminario, la Orientación se define como un “proceso de acción continuo, dinámico, integral e integrador, dirigido a todas las personas, en todos los ámbitos, facetas y contextos a lo largo del ciclo vital, y con un carácter fundamentalmente social y educativo” (Martínez, citado por Martínez y Martínez, 2011, p. 254). Además, es importante mencionar que la Orientación también tiene como característica principal la promoción de la transformación en las personas, con la finalidad de promover el cambio social mediante procesos educativos a lo largo del ciclo vital.

Por lo tanto, con base en la temática de la violencia; si se toma en consideración que este fenómeno social posee un componente importante en relación con los patrones culturales y el aprendizaje social (Jiménez, 2012, Martínez, 2016 y Vergara, 2017), se podría pensar que lo que se ha aprendido también se puede desaprender. Y es justamente en este proceso de

desaprendizaje donde las personas profesionales en Orientación desempeñan un rol fundamental como educadoras para la vida.

Como se ha podido observar a lo largo del presente capítulo, las manifestaciones de la violencia en las plataformas virtuales entre adolescentes se pueden convertir en un hecho que gradualmente vaya ocasionando la pérdida de la sensibilización del colectivo adolescente frente a la violencia al punto de vivenciarlo como algo normal en el que no es necesario responder o intervenir, pues esto formaría parte de su diario vivir (Galán, 2018).

Esta situación es de especial interés dentro de la disciplina de Orientación puesto que, la adolescencia representa una de las etapas de vida de mayor significado para el desarrollo humano ya que en esta se construye la identidad, la autoestima y se fortalecen habilidades para la vida como la comunicación, habilidades sociales y el manejo de emociones, por lo que las habilidades y recursos personales que se fortalezcan influirán en la forma en la que las personas se relacionarán con otras en el futuro.

Finalmente, cabe destacar que la Orientación es una disciplina que posee dentro de sus ejes transversales el abordaje preventivo, por lo tanto, se considera pertinente estudiar el tema de la violencia en los entornos virtuales, así como los elementos vinculantes que permitan comprender la realidad contextual. Esto para promover el desarrollo de estrategias de intervención pertinentes que respondan a las necesidades emergentes en torno a la normalización de la violencia en las redes sociales y sus implicaciones en el desarrollo integral de las personas que conviven en sociedad.

Descripción y Formulación del Problema o Área de Investigación

En la actualidad, los procesos de interacción y socialización humana han traspasado en gran medida el plano físico, convirtiéndose; con el avance de la tecnología de las redes sociales, en elementos presentes en el contexto virtual.

Como se pudo observar en los antecedentes, la violencia ha evolucionado a diversos ámbitos, uno de estos es la red social. Aunado a esto, se ha observado que para algunas personas la violencia sólo existe si hay una agresión física, lo que provoca una invisibilización de los

diversos tipos de violencia que se pueden estar presentando en el entorno virtual. Por ello, se considera necesario que desde la disciplina de Orientación se aborde esta temática, ya que actualmente representa un reto a nivel social, debido a que la normalización de la violencia puede traer consigo diversas implicaciones o consecuencias que influyen en el desarrollo y bienestar integral de las personas.

El presente seminario ha sido planteado para desarrollarse dentro del sistema educativo costarricense, ante lo cual, se debe brindar un panorama sobre la cantidad de casos de violencia que se generan en los centros educativos. Al respecto Cartín (2020) hace referencia al informe elaborado por el departamento de Análisis Estadísticos del Ministerio de Educación Pública, en el cual se brinda información sobre casos de violencia intrafamiliar, extrafamiliar y escolar durante el periodo 2018-2019, ante lo cual explica que el 90% de los casos de violencia se concentra en los centros de educación diurna y que se observa un aumento en las cifras a nivel general.

Los anteriores datos son de gran incidencia para esta investigación, especialmente porque existe la posibilidad de que las manifestaciones de la violencia en el entorno físico se estén reproduciendo en el entorno virtual de igual, menor o mayor forma; lo que podría conllevar a que la sobreexposición aumente y generando un posible impacto en los procesos de normalización.

Es por esta razón que se considera pertinente investigar a profundidad el tema desde la disciplina de Orientación, con el fin de conocer la magnitud de la problemática y su posible impacto a nivel social; específicamente en relación con la población adolescente, ya que, a partir de este estudio se podrán construir estrategias metodológicas desde un enfoque preventivo como respuesta al fenómeno y a sus consecuencias a corto, mediano y largo plazo.

Con base en el panorama descrito anteriormente y con la finalidad de dar sentido al tema de investigación propuesto, cabe cuestionarse el siguiente problema de investigación:

¿Cómo influyen las redes sociales en la normalización de la violencia en las personas adolescentes estudiantes de noveno año del Liceo de Heredia en el año 2020?

Propósitos

Tomando en cuenta el planteamiento del problema y los criterios que justifican la realización de este estudio, se describen los propósitos planteados por el equipo de investigadoras para el desarrollo del presente seminario de investigación.

Propósito General

Analizamos la influencia de las redes sociales en la normalización de la violencia en adolescentes de noveno año del colegio Liceo de Heredia en el año 2020.

Propósitos Específicos

1. Identificamos las formas en que se manifiesta la violencia en las redes sociales que utiliza el colectivo adolescente de noveno año del colegio Liceo de Heredia.
2. Describimos la percepción que tiene el colectivo adolescente de noveno año del Liceo de Heredia sobre la normalización de la violencia en las redes sociales.
3. Reconocemos las consecuencias de la normalización de la violencia en las redes sociales.
4. Determinamos las acciones que se llevan a cabo por parte de las personas profesionales en Orientación para la atención de la violencia en las redes sociales.
5. Realizamos una propuesta para el abordaje preventivo de las manifestaciones de la violencia en las redes sociales y su normalización.

Capítulo II

Marco teórico o referente contextual

En el presente apartado se desarrolla la fundamentación teórica de los principales temas y subtemas vinculados a la investigación, es decir, redes sociales, violencia y normalización de la violencia, así como la etapa de la adolescencia y el abordaje desde la disciplina de Orientación, esto con el fin de fundamentar el proceso de investigación en el conocimiento de dichos temas y sustentar teóricamente el tema principal del seminario de investigación.

Redes Sociales

En la actualidad, el término redes sociales es un concepto familiarizado entre las personas debido a que el auge y crecimiento de las plataformas de información y comunicación en internet a través de los años ha contribuido a que las personas reconozcan con facilidad el significado de red social, puesto que son millones las personas que poseen una cuenta en alguna de estas o en varias, debido a su gran popularidad, desde la apertura de las mismas.

Desde los fundamentos teóricos acerca del concepto de redes sociales, colectivos de estudiosos han realizado aportes a la construcción de su definición, de esta forma, Urueña, Ferrari, Blanco y Valdecasa (2011) explican que la mayoría de autores y autoras definen las redes sociales como “un sitio en la red cuya finalidad es permitir a los usuarios relacionarse, comunicarse, compartir contenido y crear comunidades”, o bien como una herramienta de “democratización de la información que transforma a las personas en receptores y en productores de contenidos” (p. 12).

Por otra parte, Celaya, citado por Hütt (2012), especifica que las redes sociales “son lugares en Internet donde las personas publican y comparten todo tipo de información, personal y profesional, con terceras personas, conocidos y absolutos desconocidos” (p. 123). Pérez-Wiesner, Fernández-Martín y López-Muñoz (2014) también se refieren a esta plataforma virtual como “aquella que está formada por actores sociales, los cuales pueden ser de cualquier índole,

que mantienen una serie de relaciones sociales instrumentales, personales, físicas, terapéuticas, etc” (p. 98).

A partir de estas definiciones, se observa que las redes sociales se han convertido en un fenómeno social, que ha transformado la forma en que las personas se relacionan y comportan a nivel social, además, han contribuido a la formación de nuevos modelos de identificación personal, construcción de la identidad, pertenencia social, entre otros, Pérez-Wiesner et al. (2014) coinciden en que el núcleo fundamental y el mantenimiento de las redes sociales son precisamente las personas que componen estas y las relaciones que mantienen entre sí.

Por lo anterior, se deduce que el motivo principal por el cual las redes sociales en internet se han popularizado con gran rapidez y han atraído la atención e interés de gran cantidad de personas por formar parte de las mismas, es precisamente por la naturaleza social del ser humano, es decir, por su necesidad de relacionarse, comunicarse, identificarse y formar grupos con características e intereses en común. Lo novedoso de esta nueva forma de relaciones sociales es que, al manifestarse en un entorno virtual abre un mundo de posibilidades de interacción por medio de las funcionalidades interactivas que ofrecen las redes sociales ocasionando que cientos de personas usuarias recurran al uso frecuente de dichas plataformas virtuales.

Tipos de redes sociales

Paralelamente al surgimiento y desarrollo de las redes sociales más convencionales, las cuales son popularmente conocidas por gran parte de las personas; aparecen otras con particularidades diferentes que están dirigidas a poblaciones específicas por sus características personales, o bien, por tener un objetivo de aplicación distinto a los que usualmente se conocen, esto ha ocasionado que en internet se encuentren diversidad de tipos de redes sociales. Celaya, citado por Hütt (2012), clasifica las redes sociales en tres tipos principales, estas son las profesionales, generalistas y especializadas. A continuación, se detalla cada una de ellas según este autor.

- **Redes Sociales Profesionales:** Su principal característica es que posibilitan el desarrollo de listas de contactos profesionales, ya sea para realizar intercambios comerciales o bien, para la interacción y búsqueda de oportunidades laborales entre las personas usuarias. Generalmente, las personas que ingresan a este tipo de redes sociales incorporan una descripción de su currículum, lo que constituye el inicio de interacciones posteriores.
- **Redes Sociales Generalistas:** Este tipo de redes sociales cuenta con perfiles de personas usuarias similares a las del anterior, pero se diferencian en que estas permiten generar contactos a fin de interactuar con diversas personas para comunicarse, compartir videos, música, fotografías e información personal.
- **Redes Sociales Especializadas:** El surgimiento de este tipo de redes sociales se ha registrado en los últimos años y se caracterizan porque están especializadas en una determinada actividad, ya sea social, económica, deportiva o una materia en específico, además satisfacen la necesidad que tienen las personas de formar parte de grupos con características e intereses en común.

De acuerdo con esta clasificación, se puede analizar que el tipo generalista ocupa un lugar principal de interés para esta investigación puesto que las redes sociales que pertenecen a esta categoría son algunas de las más populares y conocidas entre las personas, además en ellas se encuentra gran diversidad de personas usuarias por sus características e intereses, a diferencia del tipo profesional y especializada en donde se encuentran grupos más específicos de personas, por ende, se deduce que en las redes sociales de tipo generalista se podría hallar con más frecuencia multitud de situaciones entre ellas las que están relacionadas con la violencia.

Características y funcionalidades de las redes sociales

Cada red social se compone de diferentes características y funcionalidades que ofrecen a las personas usuarias según sus necesidades e intereses, lo que hace que el uso de estas adquiera un mayor nivel de entretenimiento.

Urueña et al. (2011) señalan algunas de estas funcionalidades y características como la opción de alojar fotografías y videos, el uso de mensajería instantánea o bien, el envío y recepción de mensajes privados cuya función es similar al del correo electrónico. También, algunas redes sociales integran el comercio electrónico mediante las denominadas tiendas online, dado que uno de los atractivos que tienen éstas para la publicidad es que, gracias a su capacidad para enviar mensajes a gran cantidad de personas usuarias (potenciales consumidores) en corto tiempo, resulta mucho más económico que los medios convencionales.

Por otra parte, la creación de un perfil de usuario permite el acceso a mayor número de funcionalidades en algunas redes sociales como por ejemplo YouTube, sin embargo, no es necesaria una cuenta para ingresar a la red y sus contenidos, asimismo la creación de un perfil de usuario en gran cantidad de redes sociales no tiene costo alguno a excepción de las redes directas privadas y otras donde las personas usuarias cancelan una cuota periódica por su permanencia en la red.

Finalmente, Urueña et al. (2011) explican que en la actualidad muchas redes sociales se apoyan en la telefonía móvil y se segmentan de acuerdo con intereses específicos, por ejemplo, formar amistades, encontrar pareja, realización de negocios, compartir música, entre otros, además la función de microblogging permite el envío inmediato de comentarios a las personas usuarias que han seleccionado la opción de recibirlos.

Dado lo anterior, se puede decir que probablemente las personas programadoras de redes sociales a partir de las acciones de las personas usuarias en la red, pueden conocer información acerca de las principales necesidades e intereses de éstas, por lo que con esta información desarrollan actualizaciones en las cuales incorporan nuevas funcionalidades y características para satisfacer dichas demandas, lo cual hace que las redes sociales se vuelvan más atractivas.

Ventajas y desventajas de las redes sociales

Con el surgimiento y desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación, los espacios virtuales como las redes sociales, aplicaciones, páginas web, blogs, videos en línea, entre otros, han simplificado y facilitado algunos aspectos de nuestra vida cotidiana, sin embargo, también hay que reconocer que estas tienen otra arista, la cual no es tan favorecedora

ya que poseen ciertas desventajas y riesgos. En una investigación realizada por Urueña et al. (2011) sobre el uso de las redes sociales en España, encontraron las siguientes ventajas y desventajas de estas plataformas.

Tabla 1

Ventajas y desventajas de las redes sociales

Ventajas de las redes sociales	Desventajas de las redes sociales
* Simplifican la comunicación en internet entre amigos y amigas.	* La protección de la privacidad es la principal preocupación de las personas.
* Facilidad de comunicación con personas a larga distancia.	* Por medio de estas la identidad de una persona puede ser suplantada.
* La comunicación es gratuita o tiene un bajo costo.	* Posibilitan que una persona conozca o espíe fácilmente lo que hace otra persona.
* Comunicación inmediata.	* Su uso constante puede resultar adictivo.
* Permiten compartir diferentes contenidos audiovisuales, por ejemplo, videos, fotografías, imágenes, entre otros.	* Algunas personas las pueden utilizar para cometer delitos.
* El uso de estas plataformas es sencillo.	
* Por medio de estas se puede conocer personas nuevas y ahorran tiempo.	
* Las personas pueden formar o pertenecer a diferentes grupos.	
* A través de estas se pueden organizar eventos o encuentros.	
* Las personas pueden expresarse de una forma más abierta.	

Nota: Elaboración del equipo investigador según los planteamientos de Urueña et al. (2011)

A las anteriores desventajas y riesgos se le suman otras problemáticas relacionadas con el uso de las redes sociales. Estas son el grooming, sexting, cyberbullying y las conductas

adictivas al internet, las cuales pueden causar situaciones muy perjudiciales para las personas víctimas y perpetradoras de estas. Arab y Díaz (2015) definen estos conceptos de la siguiente manera.

Grooming. Se entiende como aquellas estrategias que utiliza una persona adulta para ganarse la confianza de una persona menor de edad por medio de internet, esto con el objetivo de establecer control o poder sobre la misma y como último fin, abusar sexualmente de ella.

Sexting. Consiste en compartir imágenes de contenido sexual personales o de otras personas a través de teléfonos celulares o internet. Esto implica el riesgo de que dichas imágenes sean publicadas y viralizadas sin consentimiento, por lo que la intimidad permanece expuesta de manera pública con repercusiones a corto y largo plazo.

Cyberbullying. También se le conoce como ciberviolencia o violencia virtual y se relaciona con los medios de comunicación (internet, sitios web, videojuegos online y telefonía móvil), los cuales pueden fomentar la violencia sobre una persona o grupos. Algunas personas jóvenes encuentran en los medios de comunicación otra forma de ejercer violencia hacia sus pares (matonismo) y lo hacen desde el anonimato. Esto suele ser una extensión del maltrato perpetrado de forma presencial, lo que implica un daño repetitivo y constante en las personas víctimas.

Conducta adictiva a internet. Es un patrón de comportamiento que se caracteriza por la pérdida del control de una persona sobre el uso de internet, lo que conlleva a que esta se aíse, descuide sus relaciones sociales, actividades académicas, actividades recreativas, su salud, su higiene, entre otros aspectos.

Al analizar dichas conceptualizaciones, se observa que en el grooming, sexting predominan los actos de violencia de tipo sexual y en cuanto al cyberbullying este alberga más tipos de violencia, por tanto, este se convierte en una situación donde el foco central del problema es el uso de la violencia a través de las redes sociales, especialmente entre adolescentes, lo que puede conllevar al surgimiento de la normalización de la violencia como una consecuencia de exposiciones frecuentes y prolongadas de este tipo de actos.

Principales usos de las redes sociales

Existen varias razones por las cuales las personas hacen uso de las redes sociales, esto depende mucho de las preferencias e intereses individuales. Un motivo por el cual las redes sociales son atractivas tiene que ver con la facilidad con que la persona usuaria encuentre sin problemas los contenidos y acciones a los que desea acceder.

Además, otra funcionalidad es que la misma red social posee un sistema que permite almacenar información sobre cada persona usuaria en cuanto a sus preferencias, lo que permite brindarle sugerencias de contenidos según su historial de búsqueda, pero dicha característica representa cierto riesgo puesto que infringe el derecho a la privacidad de cada persona, a pesar de esto, la afición a las redes sociales sigue creciendo en especial entre la población juvenil.

Actualmente se puede considerar que la población joven depende más que otras del uso de las redes sociales. Dentro de estas acceden a diversidad de contenidos y realizan diferentes actividades interactivas que atrapan su atención y tiempo. Raffino (2020) hace mención de los principales usos de las redes sociales, los cuales pueden aclarar la razón por la cual resultan tan atractivos, dichos usos son los siguientes:

- **Comunicar y compartir:** Las redes sociales funcionan como plataformas para el intercambio de información u opinión. Según el tipo de red, varían las funcionalidades y el tipo de comunicación que se establece entre los usuarios. En muchas de ellas, los usuarios pueden compartir imágenes, videos, documentos, opiniones e información.
- **Mantener o establecer contacto:** Las redes permiten a todas las personas que poseen acceso a Internet crearse un usuario en la red y conectarse con otros alrededor del planeta que también estén adheridos a esa red social. Permiten comunicarse con amigos, familiares, hacer nuevas amistades, buscar pareja, establecer relaciones laborales o profesionales.
- **Informarse:** El gran caudal de información que circula en las redes sociales permite a los usuarios mantenerse informados sobre acontecimientos

importantes o temáticas de interés. La mayoría de las redes permiten crear un usuario y personalizar el tipo de información que se mostrará en la red.

- **Entretenerse:** Las redes sociales crean comunidades de usuarios con intereses similares sobre determinadas temáticas. Estas redes funcionan como una gran fuente de entretenimiento y distensión.
- **Vender/comprar:** Muchas redes sociales se han erigido como canales para la compra y venta de bienes o servicios. En plataformas como Instagram o Facebook, el usuario puede seguir a los negocios, comercios o trabajadores independientes que sean de su agrado y establecer con ellos relaciones comerciales. (párr. 19-23)

Por lo anterior se determina que, posiblemente las redes sociales han adquirido un espacio importante en la cotidianidad de las personas jóvenes, puesto que, dedicar cierto tiempo del día en el uso de las mismas, pudo haberse convertido en una actividad de ocio rutinaria y, por la variedad de funciones interactivas que ofrecen estas plataformas, es fácil comprender como estas pueden haberse consolidado como una de las principales fuentes de entretenimiento en todo el mundo.

Redes sociales más utilizadas

Como se ha mencionado, la popularidad que han alcanzado las redes sociales en la sociedad ha ocasionado que cada vez sean más las personas que hacen uso de estas, es por esto que existen redes sociales con gran número de personas usuarias activas que con regularidad interactúan y comparten información a través de estos medios digitales.

Pérez-Wiesner et al. (2014) señalan que, para el año 2014 las redes sociales más utilizadas fueron Facebook, Twitter, Hi5, MySpace, Tuenti, YouTube, Google+ e Instagram. Ante esto, un dato que tiene relevancia para el tema de estudio es que se ha determinado que en la población adolescente con edades comprendidas entre los 15 a 19 años, la red social más

utilizada es Facebook, seguida de Tuenti y en tercer lugar se encuentra Twitter (Pérez-Wiesner et al. 2014), información que colocaría a Facebook como uno de los escenarios en los que se podría estar manifestando la violencia en el ámbito virtual.

Por otra parte, se puede afirmar que las redes sociales antes mencionadas pertenecen al grupo denominado generalista y dado que los autores determinan que son las más utilizadas la comunidad adolescente posiblemente sea la que más hace uso de estas a diferencia de otros grupos etarios, ya que las personas adolescentes en la actualidad crecen de la mano con la tecnología por lo que la interacción social dentro de dichas plataformas virtuales se vuelve imprescindible.

Es menester conocer acerca de las redes sociales de tipo generalista más populares a fin de observar las propiedades que las hacen tan atractivas y de preferencia para las personas jóvenes. Para efectos del presente estudio, se toman en consideración las mencionadas por Navarrete (2018), las cuales definió de la siguiente manera.

Facebook. Es la red social más utilizada en el mundo. Es atractiva porque es muy fácil de usar para interactuar con otras personas usuarias y permite diferentes formatos como imágenes, videos y texto. Además, es una red social cuyas personas usuarias pueden ser desde jóvenes hasta mayores.

WhatsApp. Se encuentra en un alto rango de popularidad dentro de las redes enfocadas en la mensajería instantánea, además es el medio de comunicación predilecto de las personas Millennials porque es la generación que más la utiliza y la mayoría lo hace en dispositivos móviles.

YouTube. Es una plataforma de videos. El hecho de que sea muy usada se debe a su gran capacidad de interacción con otras redes y el auge de los llamados *influencers* o *youtubers*. Es una de las que más crece con respecto al número de personas usuarias y mejor valorada. La población joven es la que más contenido audiovisual consume, ya que se estima que cierta cantidad de personas entre 16 a 23 años siguen al menos un influencer en YouTube.

Instagram. Al igual que YouTube las generaciones más jóvenes son las que mayor uso hacen de esta red social. La plataforma integra opciones de fotografía y video de forma sencilla y atrayente para la persona usuaria, además la opción de historias rápidas ha ocasionado que las

personas compartan con sus seguidores contenido a diario de las actividades que realizan. Por otra parte, diferentes marcas han optado utilizarla para vender sus productos y servicios por medio de publicaciones.

Twitter. A diferencia de las redes sociales anteriores, la cantidad de personas usuarias en esta red social, así como su notoriedad ha disminuido en los últimos años, pero aun así se mantiene como una de las que más menciones tiene. Su principal característica es la de crear espacios de interacción e intercambio de opiniones sobre temas actuales o en tendencia.

Mediante estas descripciones, se puede observar como las diversas funcionalidades y características que poseen estas redes sociales, por ejemplo la facilidad de usarlas, la posibilidad de ver, publicar y compartir diferentes tipos de contenidos, la facilidad de comunicación con personas a distancia de forma inmediata, la posibilidad de interacción con personas de manera entretenida, entre otras, las convierten en espacios de internet de gran divulgación, popularidad y reconocimiento en todo el mundo, especialmente entre las personas más jóvenes y es por esta razón que se pueden consolidar como las más utilizadas por esta comunidad, sobre todo con fines de entretenimiento, diversión y socialización.

Generación Z y redes sociales

Socialmente se tiende a identificar a grupos de personas dependiendo de la época en la que nacieron, es decir, en distintas generaciones. Esto se debe principalmente a que cada generación difiere de otras por diversos aspectos sociales, culturales, expresiones, identidades, entre otras, los cuales se convirtieron en distintivos de cada época.

Para ampliar el concepto de generación, se toma como referencia a Díaz, López y Roncallo (2017) las cuales realizaron una amplia revisión de este, mediante la investigación de diferentes autores y autoras quienes se han encargado de desarrollar este concepto. Entre las diversas definiciones presentes en este trabajo se destacan algunas que pueden ser relacionadas con la presente investigación.

Marías, citado por Díaz et al. (2017), concibe el término generación como un conjunto de personas que, por haber nacido en un rango específico de años, comparten elementos de

carácter social e histórico y las delimita dentro de una misma edad. Asimismo, Mill, citado por Díaz et al. (2017), plantea que las generaciones tienden a estar influenciadas por el momento histórico en el cual se encuentran y desarrollan.

Por otra parte, Ferrari, citado por Díaz et al. (2017), considera que cada generación tiene una forma propia de concebir el mundo y que esto moldea su pensamiento, así como la manera de actuar en la sociedad. También afirma que cada generación pretende implementar su pensamiento y convicciones, lo que resulta en la aparición de un período de revolución y posteriormente se va aclarando a medida que se estabiliza hasta alcanzar un nuevo orden.

Finalmente, Dilthey, citado por Díaz et al. (2017), indica que una generación es un grupo de personas que viven en un tiempo común y comparten costumbres y conductas que los identifican entre sí.

Las autoras antes mencionadas piensan que la idea de Dilthey sobre la conexión que une a las personas de una generación, se debe principalmente a los acontecimientos, hechos y circunstancias que tienen origen en su época, lo que ocasiona que estos grupos respondan a situaciones de manera parecida, además dado que viven el mismo momento de la historia reciben la misma influencia cultural, política y social, lo que hace que tengan una estructura semejante con respecto a sus comportamientos, valores y moral.

Como se puede observar, las diversas concepciones de generación muestran que los grupos de seres humanos que conforman una determinada generación a pesar de que son bastante amplios y algunas personas no se conocen entre sí, poseen un vínculo que hace que perciban el mundo de manera similar, por esta razón, sus pensamientos y convicciones se ven influenciados desde la perspectiva que tienen acerca de los acontecimientos sociales, políticos, culturales, entre otros que viven en su época, además esto también ocasiona que respondan a situaciones de forma parecida.

Por otro lado, el comportamiento ocasionado por estas influencias y su interés en impulsar sus creencias en la sociedad, resulta en la aparición de revoluciones que luego pueden ocasionar un cambio social. Ante esto, *The Center Generational Kinetics*, citado por Díaz et al. (2017), señala que actualmente son cinco las generaciones que componen nuestra sociedad. Estas generaciones son las siguientes:

- Tradicionalistas, Generación silenciosa o Swingers.
- Baby Boomers.
- Generación X.
- Generación Y o Millennials.
- IGen, Generación Z, o Centennials. (p. 195)

Según estas autoras las categorizaciones de dichas generaciones se extienden a nivel mundial, asimismo las fechas exactas y características pueden variar, esto dependiendo del espacio geográfico, además cabe destacar que autores y autoras pueden diferir en estas fechas.

Para efectos de esta investigación se profundizará solamente en una de las generaciones antes mencionadas, esta es a la que pertenecen las personas adolescentes actualmente, es decir la Generación Z. Al respecto, *The Center for Generational Kinetics*, citado por Díaz et al. (2017), determina que las personas que pertenecen a dicha generación son las nacidas a mediados de los años noventa, es decir a partir del año 1996. También Olivares y González, citados por Álvarez, Heredia y Romero (2019), coinciden en que esta generación corresponde a las personas nacidas a mitad de los años noventa, pero añaden que culmina en el año 2009.

Cabe destacar que Gama, citado por Álvarez et al. (2019), tiene otra denominación para esta generación, el cual es *Screenagers*, término compuesto por dos palabras en inglés, pantalla y adolescente, por tanto, este se traduciría como adolescentes de pantalla. Esto tiene mucho sentido si se considera que actualmente las personas adolescentes están cada vez más inmersas en el uso de las tecnologías. La Generación Z al igual que sus antecesoras posee algunas características que identifican a aquellas personas que pertenecen a esta. A continuación, se hará mención de estas particularidades.

Espiritusanto, citado por Álvarez et al. (2019), caracteriza a este grupo como personas que están muy habituadas en comunicarse y relacionarse entre sí, además de generar y compartir todo tipo de contenido. Asimismo, indican que tienden a buscar y hallar lo que desean. Por su parte, Álvarez et al. (2019) señalan otras características como las siguientes.

- Tienen una respuesta rápida e inmediata y un deseo de estar en continua interacción con los demás.
- Son conscientes de que son expertos y competentes en el uso de las TIC a las que han accedido de manera autodidacta.
- Muestran una clara preferencia por lo visual y por lo tanto, tienen facilidad para desenvolverse en entornos digitales. (p. 9)

Añadido a las anteriores características Quintana, citado por Álvarez et al. (2019) considera que dicho grupo generacional hace uso de las tecnologías de manera intensa y comparten contenidos sin límites ya sea en el ámbito público y privado. Y por su parte, García-Ruíz, Tirado y Hernando, citados por Álvarez et al. (2019), agregan que estas personas tienen una gran preocupación sobre la imagen que transmiten a las demás personas.

Como se puede analizar la generación Z ha nacido y crecido con la tecnología, lo que convierte a este grupo en personas hábiles y expertas en el uso de tecnologías, tanto así que inclusive se les reconoce como personas nativas digitales.

Esta generación se adapta rápidamente a cada cambio tecnológico y no necesitan instrucciones para manejar diversos dispositivos electrónicos, ya que aprenden a utilizarlos desde sus primeros años de su vida. Además, tienen afición por crear y compartir contenido, puesto que es imprescindible para este colectivo estar en constante interacción y comunicación con otras personas por medio de las redes sociales porque estas se convierten en un espacio virtual de socialización, lo cual significa que la falta en su vida cotidiana de dispositivos tecnológicos e internet es inconcebible.

Nuevas formas de comunicación y contenidos presentes en las redes sociales

La comunicación se consolida como un elemento indispensable dentro de los procesos de socialización humana, ya que como indica Rizo (2004) “... es la base de toda interacción social, y como tal, es el principio básico, la esencia, de la sociedad” (p. 54), de modo que, a partir de esta se desarrollan las relaciones interpersonales que permiten a cada persona convivir en sociedad. Además, la comunicación ejerce un papel importante en la interacción social

porque, posibilita la transmisión de información entre los seres humanos, mediante la expresión de pensamientos, sentimientos, opiniones, conductas entre otras manifestaciones del lenguaje, aspecto que le otorga significado a dichas interacciones, y a su vez acrecienta los procesos de socialización.

En cuanto a los avances tecnológicos en la actualidad, las personas adolescentes pueden destacarse como los mayores exponentes en la apertura e innovación de nuevas formas de interacción dentro de las plataformas virtuales, dado que es la población que hace un mayor uso de estas, y también porque, para comunicarse e interactuar con sus pares han ideado nuevas formas de expresión verbal, visual y auditiva, además de la invención de términos o palabras que utilizan para comunicarse entre sí. De tal manera que para una mayor comprensión del lenguaje interactivo que utiliza este colectivo, se expone a continuación, el significado de algunas expresiones y términos más conocidos.

Hilos de conversación. Los denominados “hilos” son un término que específicamente se utiliza en la red social Twitter. La característica que distingue a esta red de otras es la publicación de comentarios u opiniones de temas actuales, pero de una forma concreta y corta debido a que cuenta con un límite de caracteres por comentario o tuit, correspondiente a doscientos ochenta. Esto ocasionó que las personas usuarias de la red reinventaran la forma de publicar contenido en sus cuentas, por lo que idearon una alternativa para extender los comentarios a pesar del límite de caracteres.

De este modo surgieron los hilos, definidos por Elizari (2017) como una “concatenación de tuits publicados por una misma cuenta. Para esquivar la limitación de caracteres, el usuario se va respondiendo a sí mismo y crea una línea narrativa” (párr. 4), además menciona que hay muchos tipos de hilos como informativos, humorísticos y novelas.

De acuerdo con la definición expuesta por Elizari (2017), los hilos en Twitter son, por tanto, la agrupación y secuencia ordenada de varios tuits que la persona usuaria va publicando y respondiéndose a sí misma como recurso para no limitarse en el mensaje que desea transmitir a causa del límite de caracteres.

Emoticonos y Emoji. Las redes sociales han revolucionado la forma en la que los seres humanos se comunican, transmiten información y socializan, sin embargo, un aspecto muy importante de la comunicación humana es la expresión de emociones y sentimientos que le infunden al mensaje que se desea emitir un sentido y significado, dado que todas las formas de expresión tienen como trasfondo exteriorizar emociones. Este es un comportamiento habitual y cotidiano cuando se interactúa con una persona o varias en el contexto físico, pero transmitir emociones en el ámbito virtual resulta complejo por la ausencia del sentido de visualización de los gestos emocionales y la tonalidad vocal propios de una conversación de manera física.

Es por lo anterior que el mensaje escrito por sí solo carece de dicha tonalidad vocal y emotividad que le asigna significado a las palabras para que estas sean interpretadas y, por ende, el mensaje sea entendido por la persona receptora, sin embargo, para asignarle este sentido emocional a las palabras escritas surgió una forma creativa de representar emociones en los medios virtuales a fin suplir esta necesidad, a este método se le conoce como emoticono o emoji.

El vocablo emoticono según indica Castro (2019) tiene su origen de la palabra en inglés *emoticon*, también conocido como *smiley* y se define como “una representación de una emoción utilizando caracteres para hacer dicha representación, como por ejemplo :-), que representa una cara sonriente” (párr. 1).

Por otra parte, la palabra emoji, de acuerdo con Arteaga (2018), proviene del idioma japonés y es una combinación de los términos “*e*” que significa dibujo o imagen, y “*moji*” cuyo significado es carácter o letra. También explica que, en 1999 el japonés Shigetaka Kurita creó los primeros 176 emojis para una empresa de comunicación móvil inspirado en el manga, pronto las personas japonesas agilizaron la comunicación escrita y gracias a su éxito las compañías internacionales comenzaron a incorporarlos en los dispositivos móviles, de esta forma su uso se extendió mundialmente hasta convertirse en un lenguaje universal.

Los emoticonos o emojis, han ido cambiando en apariencia y digitalización. Anteriormente, se utilizaban caracteres simples como puntos, comas, paréntesis, entre otros, para representar la imagen de una emoción o gesto, pero gracias al avance tecnológico ahora no se requiere la digitación de caracteres porque los mismos ya están predeterminados en cualquier dispositivo electrónico, redes sociales y aplicaciones, además las imágenes de emociones,

símbolos y gestos se han modernizado, es decir, tienen una mejor apariencia a nivel gráfico lo que facilita su comprensión e interpretación.

Cabe explicar que Castro (2019) afirma que en la actualidad existe cierta confusión entre el concepto de emoticón y emoji porque los emoticonos son representados con gráficas ya que las aplicaciones y programas los traducen en imágenes, pero aclara que al subconjunto de emojis representando caras emotivas se les denomina emoticonos independientemente de si se representa con solo un carácter o mediante una combinación de varios caracteres.

Memes. El concepto de “meme” según explica Muñoz (2014) tiene su origen propiamente en la teoría de Richard Dawkins sobre la evolución cultural. Dicha teoría plantea que “de la misma manera en que los rasgos genéticos se transfieren por replicación de los genes, los rasgos culturales se transmiten por replicación de los memes o unidades de información cultural” (p. 17). Cortés, citado por Muñoz (2014), especifica que estos poseen la capacidad de agruparse de acuerdo con dimensiones culturales, por lo que la cultura no se concibe como un conjunto de conductas, sino como ideas o información que determinan formas de comportamiento.

Los memes poseen tres características fundamentales para que cumplan su objetivo de difundir información, según Muñoz, (2014) estos deben ser “interpretables, numerosos y persistentes en el tiempo” (p. 17). La autora también menciona que desde los planteamientos conceptuales de Dawkins no se ha podido llegar a un acuerdo sobre el concepto de meme en concreto, ni sobre el fenómeno como tal, porque al ser un término dinámico cambia de cultura en cultura, pero se mantiene en acuerdo sus características.

Por otra parte, Muñoz (2014), considera que el concepto de meme de internet viene siendo una subcategoría del planteado por Dawkins, debido a que engloba la idea de replicación por medio de rasgos culturales, ideas e información que determinan comportamientos. Con base en lo expuesto por esta autora, se puede entender que el meme se ha convertido en un emisor de información que varía según los rasgos culturales, consolidándolo como un fenómeno social observable.

Particularmente, la forma de transmisión de información que posee el meme suele ser a partir de imágenes, palabras, ideas, símbolos, videos, entre otros, cuya intención radica en difundir pensamientos, críticas y tendencias sociales por medio del uso del humor lo que genera en las personas usuarias de redes sociales sentimientos y emociones relacionadas con el discurso que pretenden emitir. Estas emociones pueden ser positivas o negativas y por la manera en que lo perciba la audiencia, este se puede difundir rápidamente por las redes sociales gracias a la capacidad de estas para compartirlo en segundos, llegando a millones de personas.

Los memes por tanto, son un medio de comunicación y expresión social, que pueden originarse a partir de un hecho reciente de conocimiento público o bien, por experiencias personales o sociales con las que la persona espectadora suele identificarse y cuya intención principal es entretener a través del humor, ironía y sátira de diferentes situaciones cotidianas, además estos se reproducen y envían a gran cantidad de personas gracias a su viralización, por lo que también se pueden considerar como una manifestación de la cultura y sociedad actual.

Contenidos Gore. La población joven utiliza esta palabra para referirse o describir ciertos tipos de videos o contenidos audiovisuales presentes en algunas plataformas virtuales. La razón por la cual se les denomina gore se debe principalmente al alto grado de violencia explícita que se muestra en las imágenes o escenas de estos videos. El nombre se le adjudicó a esta clase de contenido porque el mismo tiene su origen en la industria cinematográfica ya que según explican Ayala y Álvarez (2016)

El cine *splatter* o *gore* es el subgénero del cine de terror y cine de explotación el cual se enfoca en la violencia gráfica en extremo tornándose visceral y sanguinario, donde se teatraliza la mutilación. Debido a esto se utilizó el término “Gore” para denominar a este tipo de producciones, el cual es de origen anglosajón y significa la “visión de sangre”; al igual que el término *splatter* que significa salpicar o manchar (p. 2).

Con base en lo anterior, se puede entender que este término se ha asignado para hacer referencia a las producciones audiovisuales caracterizadas por el énfasis en la exposición de contenidos o escenas de violencia, las cuales son bastante grotescas puesto que poseen un nivel elevado de realismo al mostrar actos de mutilación, derrame de sangre y horror. Estos autores

también mencionan que “La temática del cine gore suele ser repetitiva, lo abordado dentro de las escenas deriva usualmente de temas como parafilias generales, zoofilia, paidofilia, antropofagia, sadismo y masoquismo” (Ayala y Álvarez, 2016, p. 3).

Por otra parte, se observa como los filmes de este género pueden mostrar conductas humanas que socialmente no están bien aceptadas porque son grotescas y se centran en la violencia y la dominación ejercida contra otros seres vivos, sin embargo, a pesar de que para algunas personas esto puede resultar inapropiado, para otras es un subgénero del cine fascinante y atrayente porque expone la violencia, la atrocidad y la crueldad con que algunos seres humanos pueden llegar a comportarse y también porque según aclaran Ayala y Álvarez (2016) “El tipo de inducción que a nivel cultural posee este subgénero del cine de terror, hace que el gusto por este sea satisfactorio, ya que la estimulación que se presenta sobrepasa barreras a nivel individual y colectivo” (p. 7).

El término *gore* como se mencionó, está acuñado principalmente a filmes de la industria del cine, pero este se incorporó dentro del entorno cibernético para hacer referencia a videos que de igual forma muestran violencia explícita de todo tipo. Existe infinidad de grabaciones de esta clase en internet y tienen fácil acceso, por lo que se puede deducir que la misma población adolescente está expuesta a este contenido sin necesidad de adentrarse a profundidad en internet para hallarlos, ya que los mismos pueden ser compartidos sin restricción o censura mediante diversas plataformas incluyendo las redes sociales, lo cual significa una realidad adversa con respecto al grado de exposición a la violencia y los efectos nocivos que puede generar en las personas adolescentes.

A modo de conclusión con respecto a este apartado, se puede afirmar que las redes sociales han sido desarrolladas como espacios o sitios en internet de entretenimiento, en donde las personas usuarias pueden interactuar con otras, ya sea para socializar, conocer nuevas personas, divertirse, expresarse, entre otras acciones que son posibles gracias a las funcionalidades y características interactivas que poseen.

Estas son utilizadas con frecuencia por gran cantidad de personas de todas las edades, sin embargo, su propósito de socialización, comunicación e interactividad adecuada, cambia cuando estas se utilizan con fines negativos o destructivos, es decir, para la manifestación de

conductas violentas, ya sea contra personas específicas o la viralización de diferentes contenidos violentos (imágenes, videos, fotografías o publicaciones).

Es ante esta realidad que se debe prestar especial atención a las redes sociales; entendidas como espacios de difusión, ya que sus características y funcionalidades podrían estar facilitando la divulgación de contenidos inadecuados, así como la reproducción de conductas desadaptativas, como los actos de violencia en sus diversas manifestaciones, aspecto que se abordará a profundidad en el siguiente apartado.

Violencia

La violencia es un fenómeno que ha ejercido un impacto directo en la sociedad a través de la historia, generando consecuencias que aún en la actualidad son sufridas por muchas personas alrededor del mundo. En torno a esta realidad, Domenach (1981) explica que “la violencia es tan vieja como el mundo; cosmogonías, mitologías y leyendas nos la muestran vinculada a los orígenes, acompañando siempre a los héroes y a los fundadores” (p. 33), afirmación que a su vez confirma la presencia de esta durante la evolución de los seres humanos y creación de las nuevas sociedades.

Ciertamente, para determinar el momento específico en el que se originó la violencia sería necesario remontarse al instante primitivo de la existencia del primer ser humano, para así precisar en qué momento y bajo qué circunstancias se comenzó a desarrollar este fenómeno social. Ante esto, Kaplan (2016) indica que la violencia existe o se desarrolla dentro de los procesos de socialización humana, planteamiento desde el cual se propone que la violencia necesita un sujeto que la ejerza y otro que la reciba.

De esta forma, se podría pensar que los orígenes de la violencia podrían tener una relación con algunas formas inadecuadas o inadaptadas mediante las cuales los seres humanos aprendieron a afrontar; de acuerdo con la experiencia, las diversas situaciones propias de los procesos de socialización humana.

Un aspecto importante dentro de los orígenes de la violencia reside en los componentes o elementos que la causaron, ante esto, Martínez (2016) considera que, en la mayoría de los

casos, la violencia se ubica dentro de un contexto social con características específicas y responde a una historia o situación que la origina. De acuerdo con esta postura, este autor propone tres niveles de causalidad, los cuales explica de la siguiente manera

Las raíces sociohistóricas y las causas contextuales específicas de la violencia son los dos niveles principales de las preocupaciones causales de la misma. Sin embargo, se reconoce la existencia de un tercer nivel causal más específico, lo que se ha llamado el *detonante o disparador* de la violencia; quién tiró la primera piedra, quién emitió un orden, el acontecimiento fortuito que desencadena la violencia, etcétera. (p. 22).

Como se observa, en el primer nivel; que hace referencia al contexto histórico y social, influyen diversos aspectos como lo son la cultura, las ideologías y los diversos momentos que han marcado la historia de una región, mientras que, el segundo nivel hace referencia propiamente al ámbito de las manifestaciones de la violencia, con base a la interrelación entre los actores sociales y el contexto en el cual se desenvuelven.

Por otro lado, el tercer nivel hace referencia a las manifestaciones directas de la violencia, las cuales; según Martínez (2016), podrían ser clasificadas en dos modalidades: a) la violencia activa o intencionada, la cual está caracterizada por el “... deseo de conquista sobre otros que permita su sometimiento psicológico, sexual, físico o la extracción de patrimonios materiales de éstos” (p. 20), y b) la violencia reactiva, en la cual “... la producción de violencia es la percepción de dolor, tanto físico como emocional.” (p. 21), es decir, la violencia podría surgir como respuesta ante una amenaza o un acto de violencia.

Conceptualización del término Violencia

Determinar la definición del término violencia se torna una tarea compleja si se toma en consideración que esta ha estado presente a lo largo de la historia de la humanidad y que ha sido objeto de cambios, concepciones y transformaciones en torno a los diversos contextos históricos, económicos, políticos, culturales y sociales. Tomando en cuenta este supuesto y para efectos del presente estudio se define la violencia como

El uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones (Organización Mundial de la Salud, 2002, p. 5)

De acuerdo con la definición anterior, se observa que la violencia siempre tiene un impacto negativo y una serie de consecuencias para la persona que la experimenta o que es víctima de la misma, esto quiere decir que su presencia en la sociedad no solamente afecta el bienestar de las personas en sus diversas aristas, sino que también influye en las dinámicas sociales.

La violencia como fenómeno social responde y se adapta a diversas realidades, por lo tanto, su conceptualización podría tener variaciones en cuanto a la forma en la que es vista o percibida de acuerdo con los diferentes entornos sociales y culturales. Ante esto, la OMS (2002) explica que “la noción de lo que son comportamientos aceptables e inaceptables, o de lo que constituye un daño, está influida por la cultura y sometida a una continua revisión a medida que los valores y las normas sociales evolucionan” (p. 4), planteamiento que visibiliza el elemento adaptativo de este fenómeno y su evolución de acuerdo con los cambios culturales y contextuales del medio, lo que a su vez ha conllevado a su perpetuación y permanencia a lo largo de la historia de la humanidad.

Por otro lado, se podría considerar que la posible concepción de la violencia como “fenómeno inherente al ser humano” que algunas personas poseen, se debe a la fusión de los términos agresión y violencia, o la concepción de ambos como iguales, ante esto, Martínez (2016) explica que

La primera se considera, desde disciplinas como la psiquiatría, la neurología y hasta la etología, como un comportamiento innato, modulado evolutivamente y que el ser humano comparte con los animales. Es decir, se considera como un factor biológico. La violencia no, ésta se considera más como un factor social y cultural (p. 14).

En comunión con el párrafo anterior, se determina que, si bien la agresividad como impulso de supervivencia puede ser considerada como uno de los diversos rasgos del comportamiento humano, la violencia como fenómeno social y cultural no debe ser considerada una característica inherente a las personas que conforman la sociedad, ya que esta no responde a un componente biológico.

Dentro del fenómeno de la violencia se pueden determinar ciertas características o aspectos que tienen inferencia en la construcción de su conceptualización, una de ellas hace referencia a los roles de las personas ante o dentro de los procesos de violencia y la concepción del término desde la perspectiva de cada uno de estos roles o posiciones, ante esto, Hernández (2013) indica que

La violencia es para quien la sufre una negación que limita sus posibilidades de elegir, de ser sí mismo. En cambio quienes la crean pueden ser “sujetos flotantes” que pierden el sentido al violentar, que pierden de manera momentánea el dominio de sí; pueden ser “hipersujetos” que debido al exceso de sentido, como el fanatismo religioso, emprenden sus violencias; pueden ser “no-sujetos” que hacen las veces del medio de alguien más para ejecutar una violencia; o bien, pueden ser “anti-sujetos” que encuentran en la violencia –por más dañina que sea– un medio de expresión, una realización de sí mismos (p. 53).

En la cita anterior, se evidencia como desde el fenómeno de la violencia, la persona creadora de la violencia se posiciona desde posturas específicas para ejercer la violencia. Como se puede observar, las dos primeras hacen referencia a dos componentes importantes: la incapacidad de autocontrol en el caso de los sujetos flotantes y la subjetividad e irracionalidad de los hipersujetos. Sin embargo, se podría decir que quizás la más preocupante dentro del rol creador y ejecutor, es la relacionada a los “anti-sujetos”, ya que en esta se concibe la violencia como una forma de expresar la naturaleza humana y buscar el beneficio personal, esta podría estar impregnada, incluso, dentro del sentido de identidad de la persona.

Este planteamiento se torna relevante en cuanto a la presencia de las posturas o roles antes mencionados, los cuales incluso podrían estarse replicando o reproduciendo en los entornos virtuales y adaptándose a sus nuevas funcionalidades, aspecto que a su vez podría estar relacionado con la creación de nuevos significados en torno a lo que representa la violencia en las redes sociales y la forma en la que esta está siendo percibida e interiorizada por las personas usuarias de acuerdo con las formas en las que se manifiesta.

Tipos de violencia

La violencia ha sido clasificada por diversos autores quienes proponen su propia tipología, para efectos del presente seminario se describen los tipos de violencia que han sido considerados pertinentes al tema en estudio, esto, con base en los tipos de violencia determinados según la naturaleza del acto o forma de agresión.

Violencia Física. Este tipo de violencia, según Pérez (s. f.), “consiste en todas aquellas agresiones físicas sufridas por las víctimas por parte de su agresor, siempre y cuando exista intencionalidad.” (p. 16), es decir, es el tipo de violencia en el cual se causa un daño a otra persona mediante el uso de la fuerza física. Cabe mencionar que este tipo de violencia puede generar lesiones internas y externas, e incluso puede provocar la muerte de la persona víctima.

Violencia Verbal. Este tipo de violencia corresponde a la “utilización del lenguaje, ya sea escrito u oral, con la intención de herir a alguien” (Algeciras, 2016, párr. 25), ante esto, es importante mencionar que la violencia verbal es considerada como uno de los tipos de violencia que genera mayor malestar a nivel emocional en la persona víctima, ya que las consecuencias que provoca en la persona víctima no son observables como en el caso de la violencia física, sino que corresponden más al ámbito emocional e influyen en la forma en la que la persona se percibe a sí misma y al entorno que la rodea.

Violencia Psicológica. En relación con este tipo de violencia, Algeciras (2016) explica que “no se toman en consideración las necesidades psicológicas de la persona, particularmente las que tiene que ver con las relaciones interpersonales y la autoestima” (párr. 28). De esta

forma, la persona que violenta busca generar un desgaste a nivel psicológico y un sentimiento de indefensión en la persona víctima, ya que ataca diversas aristas del ámbito emocional.

Ante esto, cabe destacar que este tipo de violencia “se suele manifestar como un largo proceso en el que la víctima no aprecia cómo el agresor vulnera sus derechos, y va progresivamente perdiendo autoestima y seguridad en sí misma” (Pérez, s. f. pp. 17-18), aspecto que denota el alcance de este tipo de violencia y evidencia las consecuencias que acarrea como resultado de un ciclo de manipulación y minimización personal hacia la persona víctima.

Violencia Sexual. La violencia sexual según Pérez (s. f.) “es aquella que se manifiesta con agresiones a través de la fuerza física, psíquica o moral, rebajando a una persona a condiciones de inferioridad para implantar una conducta sexual en contra de su voluntad” (p. 16), ante esto, se evidencia que el daño que produce no es solamente físico como en el caso de una violación, sino que produce daños en la integridad de la persona. Asimismo, Algeciras (2016), define la violencia sexual como “... cualquier actividad sexual (tocamientos, insinuaciones) entre dos personas sin consentimiento de una.” (párr. 27), es decir, es una intromisión a la integridad corporal y emocional de una persona con fines sexuales.

Por otro lado, Torres (s. f.) hace referencia al componente físico de la agresión y añade que “el componente sexual no es un simple complemento, sino que adopta una forma de violencia que consiste en intentar dañar psicológicamente a la otra persona” (párr. 30), lo que denota que este tipo de violencia afecta tanto el área física como el área emocional, provocando secuelas graves a nivel psicológico en la persona víctima.

Violencia de Género. Cabe aclarar que este tipo de violencia “... no procede de las diferencias biológicas entre hombres y mujeres sino de construcciones sociales y culturales que, amparándose en esta diferencia, sostienen la superioridad del hombre heterosexual” (Vázquez, Díaz y Pérez, según Rodríguez, 2017, p. 32), es decir, se basa en un acto de legitimación del poder por parte la persona que ejerce la violencia, quien se siente en el derecho de minimizar y humillar a la víctima, agredirla de diversas formas (física, verbal, psicológica, sexual).

Cyberbullying. De acuerdo con los estudios realizados por Herrera-López et al. (2018) se determina que la principal característica de este tipo de violencia es la utilización de las diversas plataformas virtuales y tecnológicas como medio para agredir a una persona de manera reiterada y con ensañamiento a través del tiempo.

Por otro lado, Alvites (2019) hace referencia al uso de la tecnología como medio para “... emitir mensajes de texto, audios por el móvil y publicar fotografías y videos difundidos por las redes sociales, sin permiso de sus autores y con la intención de ridiculizar o con otros fines negativos ...” (p. 215). Este tipo de violencia se caracteriza por tener un amplio alcance, ya que, al ser ejecutada en medios virtuales el número de testigos/espectadores es incalculable y el impacto emocional en la persona víctima es alto.

Violencia Virtual. Este tipo de violencia; según explica Carrillo et al. (2015), constituye una prolongación de lo que ocurre en el medio físico (sociedad, familia, instituciones educativas), es decir, son todos aquellos actos considerados como agresivos o violentos que se manifiestan a través de las diferentes plataformas virtuales. Este tipo de violencia, puede manifestarse por medio de publicaciones de comentarios ofensivos, amenazas, imágenes o videos donde se muestren actos de violencia y recientemente, los memes utilizados como medio para ofender, humillar o burlarse de una persona o grupos en donde la violencia se disfraza y justifica como “imágenes cómicas inofensivas”.

Este tipo de violencia se diferencia del *cyberbullying* debido a que conlleva actos que no necesariamente se dirigen de forma reiterada y a través del tiempo a una persona en específico, es decir, una persona puede ejercer violencia hacia gran cantidad de personas a la vez en el entorno virtual sin que necesariamente exista un ensañamiento, ya que una parte importante de los casos en los que se ejerce la violencia en redes sociales se da entre personas completamente desconocidas (A. Segura, comunicación personal, 17 de septiembre, 2019).

Como se pudo observar, existen diversas formas mediante las cuales se manifiesta la violencia, y estas formas generalmente responden a la realidad social en la que se desenvuelven las personas. Asimismo, el ejercicio o reproducción de la violencia esta mediado por una serie de elementos a personales, sociales y de formación que inciden en las percepciones o

concepciones que se construyen en torno a la violencia, entre estos se encuentran los procesos de aprendizaje social e influencia social, los cuales se profundizan a continuación.

El fenómeno de la Violencia y la teoría del Aprendizaje Social

La violencia ha sido considerada como un fenómeno presente en los diversos procesos de socialización humana, ya que; como se pudo observar en el apartado correspondiente a sus orígenes, ha estado presente a lo largo de la historia. Sin embargo, es importante comprender que la violencia como tal es un elemento que se encuentra en la conciencia de las personas, el cual ha sido aprendido según los procesos de evaluación que se realizan sobre esta, con base en los cuales se le asignan connotaciones positivas o negativas de acuerdo con una serie de valores y normas culturales (Jiménez, 2012).

Al hablar de la violencia como fenómeno social es inevitable no hacer referencia a la teoría del aprendizaje social, ya que esta enfatiza en la importancia de la observación y los procesos de socialización en el aprendizaje y reproducción de nuevas conductas. Dentro de esta teoría desarrollada por Bandura, se hacen referencia a tres ideas importantes.

La primera es la idea de que la gente puede aprender a través de la observación. La siguiente es la noción de que los estados mentales internos son una parte esencial de este proceso. Por último, esta teoría reconoce que sólo porque algo ha sido aprendido, no significa que dará lugar a un cambio en el comportamiento. (Vergara, 2017, párr. 18)

Desde esta perspectiva teórica, se podría decir entonces que la violencia como fenómeno social responde en gran parte a un proceso de aprendizaje por observación, según explica Martínez (2016) "... para aprender a comportarse agresiva o violentamente no es necesario que el individuo participe en actos de este tipo, tan sólo basta que contemple el espectáculo de la violencia" (p. 27), sin embargo, es importante destacar que esta observación por sí sola no es la que determina que la violencia se consolide como un aprendizaje en las personas, son las percepciones o procesos mediadores que se instauran sobre la misma los que pueden determinar la reproducción de conductas violentas.

Como bien indica García (2014) “las personas aprenden las conductas agresivas por modelamiento y reaccionan ante los estímulos del entorno de acuerdo con múltiples variables que han delimitado su formación ...” (p. 315), ante lo mencionado, se denota como el aprendizaje social se consolida como un proceso complejo en el cual median diversas variables que constituyen un contexto específico que puede promover el aprendizaje de ciertas conductas.

Una de estas variables corresponde a los patrones de crianza, ya que la familia se constituye como el primer círculo de socialización de los seres humanos. Si bien a lo largo del ciclo vital se van incluyendo nuevos círculos de socialización, este es de vital importancia ya que es el espacio donde los niños y las niñas identifican y desarrollan su yo social (Cortés, Rodríguez y Velasco, 2016), aspecto que influirá posteriormente en la forma de relacionarse con las personas en otros círculos sociales como la comunidad, iglesia, escuela, colegio, universidad, trabajo, entre otras.

Los patrones de crianza, por lo tanto, corresponden a todas aquellas acciones implementadas por los padres, madres de familia o personas encargadas correspondientes a un proceso formativo. Como bien explican Cortés et al. (2016) la crianza conlleva una serie de creencias, valores y el desarrollo de la moral, esta última es de vital importancia ya que está determinada por las creencias y valores propios del entorno familiar. De esta forma, las personas infantiles comenzarán a imitar las conductas y actitudes que observen en las personas encargadas de su formación e irán arraigando una serie de creencias que influirán en la forma en la que ven el mundo, es decir, en su cosmovisión.

Por su parte, Vergara (2017) explica que la teoría del aprendizaje social “... se describe a menudo como el «puente» entre la teoría del aprendizaje tradicional (conductismo) y el enfoque cognitivo. Esto se debe a que se centra en cómo los factores mentales (cognitivos) están involucrados en el aprendizaje.” (párr. 56). Es con base en esta afirmación que se concibe el aprendizaje como un proceso circular, evolutivo y cambiante, y, por lo tanto, se determina que las conductas que han sido aprendidas también pueden ser desaprendidas, esto mediante nuevos procesos de aprendizaje que transformen las percepciones o creencias que una persona posee sobre un tema específico, lo que a su vez puede influir en la modificación o eliminación de conductas inadaptadas.

La concepción del ser humano y su capacidad de cambio tienen gran relevancia dentro de los procesos educativos desarrollados desde la Orientación direccionados a la modificación de las conductas violentas. Asimismo, es importante destacar que “... los individuos no observan automáticamente el comportamiento de un modelo y lo imitan. Hay algún pensamiento antes de la imitación, y esta consideración se llama procesos mediadores.” (Vergara. 2017, párr. 59), ante lo mencionado, se determina que la labor orientadora cobra relevancia en cuanto a estos procesos mediadores, ya que la percepción que una persona tenga sobre la violencia determinará en gran medida si imita o reproduce las conductas violentas o si, por el contrario, las desaprende y las modifica por conductas más adaptativas.

El fenómeno de la Violencia y la teoría de la Influencia Social

El ser humano por su naturaleza social suele ser influenciado y en esto intervienen diversos factores, circunstancias o personas que pueden conducir a una persona para que cambie, por ejemplo, la manera en la que piensa y se comporta. Son varios los estudios sociales que se han realizado respecto a este tema y cuyo objetivo principal se ha enfocado en responder por qué algunas personas se ven influenciadas por otras cuando se interrelacionan dentro de un grupo. Esto también ha generado el desarrollo de teorías que pretenden estudiar y comprender este fenómeno social.

Una de estas teorías es la denominada Teoría de la Influencia Social, planteada por Herbert Kelman. Según indica Grangeiro (2018), esta teoría se fundamenta en la existencia de tres procesos de influencia que una persona puede ejercer sobre otra, estos son la obediencia o sumisión, identificación e internalización. Este autor explica que la obediencia ocurre cuando una persona acepta la influencia de otra o de un grupo con el propósito de conseguir un resultado favorable, como obtener una recompensa, evitar un castigo, tener aprobación o evitar la desaprobación. Con respecto al proceso de identificación, este sucede cuando una persona se deja influir sobre otra persona o grupo con tal de establecer o mantener una relación satisfactoria de autodefinición.

De acuerdo con las afirmaciones de Grangeiro (2018) basadas en Kelman, dicha relación puede estar apoyada en la reciprocidad, en donde la persona busca satisfacer las expectativas de

la otra persona, o bien esta relación puede basarse en el modelado, en el cual la persona pretende asumir el rol de la otra persona o una parte de este. En cuanto al proceso de internalización, este se lleva a cabo cuando una persona aprueba la influencia de otra persona o grupo con el fin de conservar la congruencia de acciones y creencias conforme sus valores.

Este autor añade que las motivaciones en cada proceso se pueden subdividir en dos grupos: por un lado, se encuentran aquellas que están reguladas por intereses instrumentales, por ejemplo, asegurar alguna recompensa, evitar castigos, fortalecer valores, entre otros, y por otro lado, están las reguladas por intereses de autosuficiencia, es decir por razones de imagen pública, validar el autoconcepto, comportarse de acuerdo con modelos propios, entre otros. Además, estos tres procesos pueden manifestarse de forma simultánea en una persona con niveles diferentes, esto dependiendo de la situación, circunstancia o relaciones en las que se encuentre.

De esta forma, se puede decir que la Teoría de la Influencia Social, intenta comprender por medio del análisis de tres principales procesos la razón por la cual una persona o grupo permite ya sea consciente o inconscientemente ser influenciados por otra persona o grupo, de modo que en este proceso median diferentes tipos de motivaciones que pueden ser de carácter interno o externo, lo que la convierte en una área de estudio relevante dentro del entendimiento de la complejidad del comportamiento humano ya que en este influyen gran diversidad de elementos, circunstancias y contextos que hace impreciso predecir y determinar cierto tipo de comportamientos, como por ejemplo los relacionados con la violencia

Por otra parte, Vicente (2018) hace referencia a la influencia social como fenómeno que puede presentarse en las dinámicas interaccionales y la define como

El conjunto de procesos mediante los cuales las interacciones sociales modifican la percepción, los juicios, los modos de pensar o de actuar de un individuo. Así pues, la influencia social estudia las relaciones interpersonales, las relaciones en el interior de un grupo y las relaciones entre grupos con el fin de comprender por qué un individuo responde de una determinada manera a una situación dada, y cómo hacer para que lo haga de manera diferente (p. 8)

Con base en el párrafo anterior, se observa que las relaciones interpersonales pueden representar un factor importante dentro de los cambios que pueden ocurrir en cada persona con respecto a pensamientos, comportamientos, emociones, entre otros, es decir, que según el tipo de relación que una persona tenga con otras su comportamiento puede variar al ser influenciada por elementos externos, en específico de las personas que conforman su grupo social más cercano, por lo tanto, se podría afirmar que los cambios favorables o desfavorables de una persona pueden estar relacionados con la influencia y presión que recibe de otras personas para comportarse y pensar de determinada forma. Asimismo, según manifiesta Vicente (2018)

La influencia social analiza por tanto la relación entre tres elementos: el “objeto” (una idea, una tarea, un grupo social, etc.) que provoca una respuesta (un juicio, una actitud, un comportamiento, etc.) en la “fuente” (un individuo o un grupo de individuos) que ejerce la influencia y en el “individuo” o blanco de la influencia, que constituye el sujeto de estudio (p. 8)

De esta forma, se puede analizar que para entender la manera en la cual una persona cambia su comportamiento, actitud o pensamiento es indispensable el estudio de la relación de los elementos que median en la constitución de dicho cambio, ya que esto no solo depende de la persona en sí, sino de factores externos que juegan un papel importante en el grado de influencia que ejercen sobre la persona. Uno de estos factores, por ejemplo, puede ser otra persona o grupo cercano que de acuerdo con Vicente (2018) correspondería a la fuente principal de influencia.

Vinculado con lo anterior, Castellero (s. f.) explica que existen algunos factores que afectan el grado de influencia ejercida, estos son la cohesión grupal, el tipo de normas sociales, el tamaño del grupo, el rol de los elementos que van a influir entre sí, el valor de la opinión propia y la de otras personas, entre otros, por tanto, todos estos aspectos hacen que la influencia social sea un fenómeno complejo de estudio, puesto que no siempre se desarrolla de la misma forma además, al ser un comportamiento social puede estar en constante cambio según las circunstancias que se presenten.

Como parte de esta teoría, se ha determinado una tipología que clasifica la influencia social en dos principales tipos. Según indica Castellero (s. f.), el primer tipo es el denominado informativo y se presenta cuando el cambio de pensamiento o conducta de la persona influida se produce por el convencimiento de que la postura ajena es más correcta que la propia o la que sostenía en un principio por ende se genera un proceso de conversión en la que existe una conformidad internalizada con respecto al discurso de las demás personas.

El segundo tipo se denomina normativo y según menciona el autor este se presenta cuando la persona no ha sido realmente convencida por otras personas, de modo que aún continúa considerando que su postura o pensamiento es mejor que la del resto, sin embargo, ante circunstancias como la necesidad de aceptación o el rol que posee dentro del grupo, la persona cede para actuar de forma contraria a la de sus propias creencias, es decir, la persona está sujeta a la voluntad de otra o varias y su conformidad ante esto solo se muestra de manera pública.

Con base en lo anterior, se puede analizar que en el primer tipo de influencia una persona puede superar las convicciones personales de otra e influir en esta para que acepte su postura y esté conforme con la misma, mientras que en el segundo tipo una persona con una postura bien arraigada puede aceptar y someterse a una convicción contraria solo en apariencia cuando median factores como la presión de grupo, lo cual indica que este puede ser decisivo en la manera en que una persona elige comportarse dentro de un grupo.

Ahora bien, dentro de esta teoría también se consideran una serie de fenómenos o procesos que, de acuerdo con los roles entre diferentes personas, conlleva a modificaciones en la conducta o acciones específicas. Asimismo, estos cambios conductuales pueden aparecer debido a la persuasión, conformidad u obediencia por lo que puede ser diferente si se modifica una conducta o también las creencias o actitudes (Castillero, s. f.). A continuación, se describen los fenómenos de influencia social según el autor antes mencionado.

1. Conformidad con la mayoría: Se refiere al cambio de una persona con respecto a sus pensamientos, creencias o acciones que normalmente haría, sin embargo, debido a la exposición de puntos de vista diferentes por el grupo termina asumiéndolo. Este es una

relación entre una persona y la mayoría del grupo, por lo que su comportamiento cambia de acuerdo con el grupo de modo que cree que este tiene más razón.

2. Persuasión: A diferencia de la conformidad, en la persuasión se establece una relación entre dos o más personas con el propósito de que una o varias de estas personas cambien de opinión sobre un tema, o bien a realizar o no una determinada conducta.
3. Obediencia: Este se presenta cuando una persona sigue las instrucciones u órdenes de otra que se considera superior, con más poder o mayor estatus. Asimismo, dicho seguimiento se desliga de las propias creencias o actitudes de la persona.

Dichos fenómenos evidencian que en los procesos de influencia social existen diversos factores que influyen y son determinantes en el cambio de actitudes o comportamientos de una persona o varias, como por ejemplo los roles, personalidad, nivel de autoridad, relaciones, pensamientos, racionalización, exposición de puntos de vista diferentes. Esto implica que los estudios para intentar explicar el por qué ocurren estos fenómenos sociales resulte compleja, en vista de que cada ser humano se comporta y tiene su propia perspectiva de la realidad, así que dichos fenómenos de influencia son impredecibles de acuerdo con las diferentes situaciones o circunstancias que se presenten.

El patriarcado como mecanismo de perpetuación de la violencia

El contexto sociocultural en el que las personas se desenvuelven también influye en la instauración de procesos mediadores que legitiman la violencia, aspecto que generalmente conlleva al ejercicio de conductas violentas.

Uno de los elementos sociales que ha legitimado y perpetuado el uso de la violencia a través de la historia ha sido el patriarcado, el cual se define como

... un sistema de relaciones sociales sexo– políticas basadas en diferentes instituciones públicas y privadas y en la solidaridad interclases e intragénero instaurado por los varones, quienes como grupo social y en forma individual y colectiva, oprimen a las

mujeres también en forma individual y colectiva y se apropian de su fuerza productiva y reproductiva, de sus cuerpos y sus productos, ya sea con medios pacíficos o mediante el uso de la violencia (Fontenla, citado por Browne y Flores, 2017, p. 152)

Como se observa en el párrafo supra citado, la presencia de estructuras que validan estas posturas ideológicas otorgan un poder especial a los hombres, quienes se sienten en el derecho de imponer “normas sociales”, las cuales generalmente violentan de una u otra forma la libertad de las mujeres y las relega a un rol que se caracteriza por la inequidad y la vulnerabilidad ante infinidad de abusos, los cuales según Browne y Flores (2017) han sido normalizados e invisibilizados a nivel social, aspecto que provoca que se instauren en el imaginario colectivo como verdades absolutas y completamente legítimas.

Esta invisibilización ha generado que socialmente se pase de una violencia basada en la diferenciación entre sexos caracterizada por la supremacía del hombre a una violencia que responde a estereotipos socioculturales (Browne y Flores. 2017), los cuales han sido establecidos con la finalidad de perpetuar el poder del hombre a nivel social, político y cultural y frenar a toda costa cualquier esfuerzo del colectivo de mujeres que busque la equidad y un cambio en las estructuras sociales que oprimen a las mujeres.

Un elemento que se debe tomar en consideración en torno al ámbito social es la religión, ya que se ha evidenciado que algunos discursos religiosos legitiman posturas patriarcales en las que se asume la inferioridad de la mujer y la subordinación respecto al hombre (Pérez, s. f.). De esta forma, la religión se consolida como una figura de referencia para muchas personas, en la cual se establece una serie de pautas morales que en ocasiones perpetúan el patriarcado y legitiman procesos mediadores que podrían desembocar en actos opresores hacia la mujer.

Aunado a lo anterior, se observa como el patriarcado se consolida como una de las principales causas del fenómeno de la violencia, ya que “... refuerza la desigualdad de poder de las relaciones entre hombres y mujeres y establece la condición de subordinación femenina dentro del orden jerárquico preestablecido de la tribu o familia” (Pérez, s. f., p. 34). Ante esto, cabe mencionar que actualmente los niños y las niñas siguen creciendo en un entorno social patriarcal que permea de cierta forma la manera en la que las personas se perciben a sí mismas

y a las demás de acuerdo con su sexo o género, lo que podría influir en la reproducción de la violencia sexual y de género, así como en la instauración de posturas que oprimen a las mujeres.

Para comprender la opresión ejercida hacia la mujer a nivel social es necesario tomar en consideración el concepto de interseccionalidad, principio desde el cual se plantea que las personas no solamente se enfrentan a diversas formas de opresión por su sexo o género, sino que también intervienen otros elementos como lo son la etnia, clase social, cultura, sexualidad, procedencia, edad, condición de discapacidad, las cuales se pueden converger de acuerdo con la realidad de cada persona, incrementando así la opresión experimentada (Hernández, 2017).

La interseccionalidad, más allá de buscar una homogeneización de la opresión, promueve el establecimiento de categorías mediante las cuales se pueda visibilizar los mecanismos de exclusión que sufren las personas con realidades caracterizadas por la presencia de múltiples dimensiones de desigualdad (Gandarias, Montenegro y Pujol, 2019). De esta forma, se podría afirmar que la realidad de una mujer blanca, heterosexual y con estudios académicos difiere completamente de la realidad de una mujer negra, homosexual y migrante, puesto que esta última, además de ser mujer en una sociedad patriarcal, posee una serie de características que la colocan en una posición de desventaja y vulnerabilidad, aspecto que podría derivar en la opresión y discriminación múltiple (Hernández, 2017).

En la actualidad, las estructuras sociales se están replicando en los nuevos escenarios de interacción social, como es el caso de los espacios virtuales y las redes sociales. Ante esto, Browne y Flores (2017) indican que “el patriarcado y sus intrínsecos modos de agresión se inmiscuirían en la sociedad de la información, sirviéndose de las tecnologías y aplicaciones para depositar sus expresiones” (p. 156), desde esta perspectiva se determina que todas las desigualdades presentes en el plano físico de la sociedad se podrían estar reproduciendo de igual manera en el ámbito virtual, aspecto que influye en la forma en la que las personas se relacionan en las redes sociales y en la presencia de conductas machistas que legitiman el uso de la violencia contra las mujeres.

Uno de los elementos que cobran relevancia en cuanto a la prevención de la violencia sexual y de género tanto en el entorno físico como en el virtual es la ética relacional, la cual busca el establecimiento de relaciones basadas en el respeto, la valía y la libertad tanto propia

como de la otredad, consolidando la responsabilidad afectiva, la libertad, la dignidad y el consentimiento como elementos primordiales de la convivencia y el disfrute mutuo (López, 2017).

La ética relacional posee una serie de criterios éticos que están derivados de los derechos que las personas poseen independientemente de las diferencias que puedan existir en cuanto a etnia, sexo, género, orientación del deseo sexual, prácticas religiosas, cultura e ideología. (Mujer y Salud en Uruguay, s. f.), por lo que posee un carácter humanizador que promueve el bienestar afectivo-sexual de las personas y condena la instrumentalización, la explotación y el daño a la dignidad de las personas (López, 2017).

De esta forma, se evidencia como el abordaje de la ética relacional en la etapa de la adolescencia podría considerarse como un factor protector en la promoción de la vivencia saludable, positiva y satisfactoria de las relaciones interpersonales, teniendo en cuenta el bienestar individual y colectivo de las personas que conviven en sociedad.

En torno a este tema, Pérez (s. f.) también hace referencia al impacto de las corrientes feministas en los entornos sociales e indica que este movimiento "... en gran medida, ha sido el responsable de la evolución y transformación de los códigos culturales dominantes" (p. 46). Desde este planteamiento, cabe mencionar que el movimiento feminista se consolida como un mecanismo de visibilización de las diferentes formas de opresión hacia la mujer y de la violencia sexual y de género que sufren las mujeres a nivel social, asimismo, se consolida como un factor protector que puede prevenir la instauración de creencias que legitimen el uso de la violencia en sus diferentes formas.

Actualmente existe una necesidad en cuanto al desarrollo e implementación de procesos de educación preventivos con la población adolescente, de modo que se aborden temas como: la violencia de género, la violencia sexual, el acoso, la discriminación y la dependencia afectiva (Morales, 2012), esto desde un enfoque humanizador mediante el cual se promueva la equidad de género y el respeto a los derechos humanos como pilares fundamentales de una sociedad justa, pacífica e inclusiva.

Nuevas formas de reproducción de la violencia en el entorno virtual

La revolución tecnológica ha incrementado los espacios de interacción humana y la violencia; como fenómeno evolutivo, se ha adaptado a los diferentes contextos. Actualmente, la violencia no se está ejerciendo solamente en espacios físicos, sino que está trascendiendo a espacios virtuales (A. Segura, comunicación personal, 17 de septiembre, 2019), lo que a su vez redefine nuevas formas de agresión como lo es la violencia virtual.

Con base en lo mencionado, es importante tener en consideración que las redes sociales se constituyen como un medio de comunicación, los cuales según explica Pereira (2012) poseen una función educativa en cuanto a la transmisión de elementos referenciales a nivel social y cultural, los cuales a su vez se convierten en agentes difusores de mensajes explícitos e implícitos que pueden influir en la instauración de actitudes y conductas desadaptativas a nivel social.

Por otro lado, cabe mencionar que al entrar en una red social se pasa de un micromundo social a un macro mundo social (A. Segura, comunicación personal, 17 de septiembre, 2019), con esto lo que se quiere dar a entender es que los entornos virtuales son espacios de interacción muy amplios en los cuales se relacionan miles de personas, aspecto que puede generar presión social e influir en la forma en la que se comportan o actúan en las redes sociales. Lo mencionado conlleva a que las redes sociales; siendo una prolongación del ambiente interaccional de las personas en sociedad, se consoliden como un nuevo espacio de exposición, reproducción y propagación de la violencia.

Los procesos de interacción en las redes sociales poseen una dinámica particular donde la comunicación se da de forma remota tanto con personas conocidas como desconocidas, aspecto que influye en la forma en la que las personas se relacionan con otras. Según explica Castillo (2018) en ocasiones “los usuarios descargan su frustración y en muchos de los casos agreden a los usuarios con sus comentarios del mismo modo que los mensajes privados al no tener otra forma de catarsis” (p. 22).

Ante esto, cabe mencionar que el anonimato es un componente que juega un rol importante en relación con este tipo de conductas, puesto que esa sensación de ser desconocido por las demás personas en el entorno virtual podría empoderar a las personas a realizar actos agresivos que no harían de forma presencial (A. Segura, comunicación personal, 17 de septiembre, 2019). Es por esta razón que la educación emocional y el desarrollo de habilidades sociales son elementos para tomar en consideración al hacer uso de las redes sociales, dado que existe la probabilidad de que se dé una exposición a la violencia, ya sea de forma experimentada u observada.

Un elemento a tomar en consideración al hablar sobre procesos comunicacionales indirectos mediante difusión de contenidos son los memes, los cuales son básicamente un conjunto de signos, imágenes y/o texto que contiene alguna referencia caracterizada por algún tipo de humor explícito o implícito, los cuales son utilizados como recurso para expresar ideas u opiniones mediante la apropiación y reinterpretación de símbolos que circulan en el entorno digital (Aguilar, Guillermo y Pérez, 2014), aspecto que se relaciona con la simpatía e identificación hacia los mismos por parte las personas usuarias.

Desde esta perspectiva, se pueden encontrar memes basados en escenas de películas, programas televisivos, caricaturas, entre otros, sin embargo, también se han presentado situaciones en las que se utilizan fotografías de una persona; sin su consentimiento, para crear memes, como lo son los casos de Andras Aratós quien se viralizó en las redes sociales como “*Hide the pain Harold*” [Esconde el dolor Harold] y Laina Morris, viralizada en internet como “La novia psicópata”, quienes experimentaron un impacto en su vida como consecuencia de la viralización de su imagen en internet (Andreu, 2021 y Charris, 2021).

Al hablar del término viralización es importante comprender que los contenidos audiovisuales y especialmente los memes por su naturaleza pueden ser copiados, replicados y transformados por las personas usuarias que así lo deseen (Pérez-Pereiro y Romay-Campos, 2020), de esta forma, una sola imagen puede dar origen a diversos memes con temáticas o referencias específicas que varían de acuerdo con factores geográficos, sociales y culturales.

Los memes vistos como un recurso comunicacional cumplen un rol importante en el entorno virtual y principalmente en las redes sociales, sin embargo, el contenido presente en los

memes puede ser muy variado y en ocasiones se presta para transmitir discursos violentos. Además, al poseer un poder multiplicador en el entorno virtual, pueden ser utilizados para propagar discursos de odio y promover conductas como el acoso, la discriminación y la violencia hacia otras personas (Cantillo y Gil, 2018), aspecto que toma relevancia si se toma en consideración que estos contenidos están llegando a una cantidad importante de personas.

Asimismo, un aspecto de gran relevancia en cuanto a la transmisión de determinadas ideas o discursos violentos reside en que estos podrían estar siendo interpretados por las personas usuarias como humor y por ende invisibilizados, esto se evidencia en lo expuesto por Cantillo y Gil (2018), quienes explican que en los entornos virtuales se pueden encontrar "... opiniones y todo tipo de intolerancias homófobas, machistas, antisemitas y racistas sustentadas en la imagen simplificada y estereotipada del meme del momento ...” (p. 12).

Con base a lo mencionado, se podría decir que la idea o premisa tras este tipo de memes podría estar siendo minimizada al no considerarse una manifestación de violencia interpersonal, sin embargo, eso no significa que el contenido deje de ser violento. Un aspecto a tomar en consideración reside en que la aplicación del humor a asuntos delicados y la visualización de este material también puede influir en la desensibilización de las respuestas emocionales naturales a estas situaciones, como la simpatía o la empatía (Sánchez, 2020) y puede generar una serie de consecuencias para las personas que están expuestas de forma directa o indirecta a este tipo de contenidos, las cuales se profundizan en el siguiente apartado.

Consecuencias de la violencia

La violencia; independientemente de las formas o medios en los que se manifieste produce un impacto en la vida de las personas y en la mayoría de los casos ocasiona consecuencias y secuelas a corto, mediano y largo plazo. Como parte de estos daños o consecuencias, Martínez (2016) hace referencia a "... la afectación a la integridad física de las personas, a su integridad emocional y psicológica y a su integridad patrimonial ...” (p. 29), de esta forma, se contemplan como consecuencias inmediatas los daños a nivel físico (golpes, moretones, fracturas, incluso la muerte), patrimonial y psicológico.

Por su parte, Caballero, Palacio, Restrepo y Suárez (2018) explican que la exposición intensiva, excesiva y prolongada a la violencia en contenidos audiovisuales está relacionada con tendencias depresivas y suicidas. Esto toma gran relevancia si se toma en consideración que las redes sociales son espacios de difusión de contenidos de diversa índole, entre los cuales puede estar presente la violencia, por lo que se podría decir que es probable que un número importante de personas tengan acceso a estos contenidos de forma regular.

La depresión en la adolescencia es una de las principales consecuencias del acoso y de las diversas manifestaciones de la violencia en el entorno virtual (Caballero et al. 2018), ante esto, lo más preocupante reside en que la desatención de cuadros depresivos puede aumentar la posibilidad de instaurar conductas relacionadas al consumo de alcohol y sustancias psicoactivas, así como conllevar al desarrollo de otros trastornos como ansiedad y fobia social (Alvites, 2019), afectaciones que al no ser atendidas de forma oportuna pueden generar malestar emocional mayor en la persona víctima y afectar de forma directa su salud mental.

La violencia también genera un impacto en la esfera social de la persona, según explica Martínez (2016) las consecuencias sociales de la violencia se relacionan con “la desestructuración de los lazos sociales a mediano y largo plazo, a la instauración del miedo y la desconfianza social, a situaciones de anomia y, en último término, a la intensificación de las dinámicas de espiral de violencia.” (p. 29). Como se puede observar, desde esta perspectiva se hace referencia a la intensificación de la violencia como una consecuencia de la misma, lo que la consolida como un proceso circular; hablando propiamente desde lo que se conoce como violencia reactiva, donde la violencia genera más violencia.

Ante este panorama, uno de los puntos de discusión sobre el rol de las plataformas virtuales como nuevos espacios de interacción y socialización humana reside en que las personas usuarias no están expuestas solamente a ser violentadas de forma directa mediante las redes sociales, sino que también están siendo expuestas de forma indirecta mediante la observación de contenidos audiovisuales cargados de agresión y el atestiguamiento de situaciones donde se violenta a otras personas usuarias, aspecto que podría influir en la instauración de procesos mediadores que cataloguen la violencia en las diversas plataformas virtuales como algo “normal”.

Normalización de la violencia

Como se ha observado a lo largo del presente capítulo, la violencia es un fenómeno multidimensional en el cual convergen una serie de factores de median en los procesos de transformación de esta. Uno de estos elementos es la cultura, ya que como bien explica Bourdieu citado por Ortiz (2019), existen manifestaciones simbólicas de la violencia que se encuentran enraizadas a nivel cultural y que por lo tanto son percibidas como normales o comunes por las personas que conforman ese entorno social específico.

Este planteamiento relativiza el fenómeno de la normalización de la violencia de acuerdo con elementos contextuales, de esta forma, se evidencia como la violencia, a pesar de ser una problemática a nivel mundial, posee una serie de matices o variaciones que responden al contexto social-cultural en el cual se presente.

Ahora bien, para comprender con claridad a lo que se refiere el término “normalización de la violencia”, es necesario conceptualizar la definición de la palabra normalización y de su verbo en infinitivo. Ante esto, Hernández (2013) explica que la palabra normalización “... ocupa un doble lugar semántico, pues se refiere a normas cuya aplicación constante consigue, por otra parte; normalizar, esto es, volver normal, cotidiano, recurrente, un tipo de sentido que se designa” (p. 24), es decir, cuando una acción o pensamiento determinado se vuelve parte de la cotidianidad y llega a formar parte de lo que; a nivel personal y/o social, se considera como normal o natural dentro de la cultura.

Aunado a lo anterior, Hernández (2013) aclara que “... mientras que la idea de lo normal denota una condición de regularidad y de apego a normas, la normalización consiste en un poder organizativo que coadyuva a la reproducción de tal normalidad” (p. 39). De esta forma, se evidencia el carácter expansivo de este fenómeno, puesto que, al considerarse una acción como natural o normal, es más probable que la misma sea ejercida por las personas a mayor grado bajo esa premisa de naturalidad.

Al tener una definición sobre el término normalización, se puede comprender de una manera más clara la adaptación a la temática de la violencia, en la cual, según López (2017) se entendería la normalización de la violencia como el

proceso de acostumbrarse a aquellas acciones caracterizadas por la agresión, en sus diversas formas de expresión; esto permite que la violencia gane terreno en la cultura y se propague de manera silenciosa, es decir, que no solo nadie proteste, sino que se termine por justificar (p. 114)

Uno de los elementos vinculantes con el fenómeno de la normalización de la violencia reside en los procesos de invisibilización o el silenciamiento de la misma, ya que podría llegar un momento en el que las personas dejen de percibir ciertas acciones como violentas y las acepten como una característica más del ambiente dentro del cual se desenvuelven, e incluso podrían convertirse en reproductores sociales de los diferentes tipos de violencia.

Como bien explica López (2017) el justificar la violencia y el utilizarla como medio con la finalidad de obtener un fin específico "... lleva a relativizar el juicio sobre las acciones que, precisamente, se van "normalizando" o institucionalizando como parte de la vida cotidiana (p. 114), es decir, se le asigna un significado de normalidad a la violencia, el cual, influye en mayor o menor grado en la práctica justificada de la misma; y por ende, en el acto de la normalización.

En relación con el planteamiento anterior, es importante hacer mención al concepto de habituación social, el cual se define como ese momento en el que la violencia y sus diversas manifestaciones comienzan a formar parte de la sociedad y es vivenciada por las personas como algo natural, instaurándose así un proceso de invisibilización que le impide a las personas estar conscientes sobre su presencia y generando un crecimiento exponencial en la perpetración los actos violentos que podría estar pasando desapercibido a nivel social (Telles, según Galán, 2018).

El concepto de habituación social permite comprender la forma en la que se dan los procesos de invisibilización o reasignación de significado a las diversas expresiones de la violencia a nivel social, entendido como uno de los elementos vinculantes a los procesos de normalización de la violencia. Sin embargo, Galán (2018) hace referencia a tres principales elementos que se relacionan de forma directa con este fenómeno que lleva a las personas a interpretar la violencia como un componente natural y normal en las dinámicas interaccionales que se dan a nivel social.

Primeramente, se encuentra la exposición a la violencia, entendida como principal antecedente de la normalización, y en segundo y tercer lugar, se encuentran la desensibilización y la legitimación de la violencia, las cuales constituyen elementos inherentes al proceso de normalización y a su vez, se consolidan como las principales consecuencias de este fenómeno. A continuación, se realiza una descripción de estos elementos planteados por Galán (2018).

Exposición a la violencia

La violencia ha estado presente a lo largo de la historia en los diversos entornos que conforman la sociedad, aspecto que evidencia la posibilidad de que todas las personas hayan estado expuestas de forma directa o indirecta a una o más situaciones de violencia a lo largo de su vida. Esta exposición cobra relevancia a la hora de comprender el fenómeno de la normalización, puesto que esta posee un carácter vinculante en torno a las percepciones que se instauran sobre la violencia tanto a nivel individual como colectivo.

Ante esto, Hernández (2013) hace referencia a dos tipos de percepciones que las personas poseen en sobre la violencia, los cuales visibilizan la relación existente entre la exposición a la violencia y las percepciones que se instauran al respecto.

Por un lado, este autor hace referencia a la percepción objetiva de la violencia, la cual define como todos los conocimientos a nivel teórico-conceptual que las personas poseen sobre la violencia, los cuales están permeados por una serie de criterios sociales y culturales que determinan qué es violento desde las generalidades propias del fenómeno. Y, por otro lado, hace referencia a la percepción subjetiva de la violencia, la cual se relaciona con la forma en la que las personas sienten, viven, observan, representan o sufren la violencia en los diversos entornos sociales, ya sea en el hogar, el centro educativo, el entorno laboral o la comunidad, las cuales constituyen la visión personal que cada persona construye sobre la violencia de acuerdo con sus experiencias individuales.

Con base en lo mencionado, Hernández (2013) explica que “la objetividad y subjetividad de la violencia organizan una comunión representativa donde los hechos adquieren sentido en función de conocimientos y modos de interpretar se mantienen vigentes gracias a la persistencia

de determinados hechos” (p. 97). De esta forma, se considera que las percepciones que se instauren en torno a la violencia responderán en parte importante a las experiencias vividas por la persona y la exposición que haya tenido a diversas situaciones de violencia, aspecto que puede influir en la instauración de filtros reguladores en torno a los procesos de interpretación sobre lo que se considera o no violencia.

Por su parte, Su, Mrug y Windle, citados por Galán (2018), afirman que “... la constante exposición a la violencia la normaliza e incluso genera ideas de aceptación” (p. 56). Ante esto, cabe aclarar que la exposición a la violencia se puede dar de forma directa o indirecta tanto en el entorno físico como en el virtual, es decir, una persona puede estar expuesta a violencia experimentada convirtiéndose de este modo en una víctima, sin embargo, también puede verse expuesta a situaciones de violencia indirecta mediante la observación, como lo es el caso de los medios de comunicación (Galán y Preciado, 2014), lo cual puede generar un impacto en torno en la forma en la que se interpretan este tipo de contenidos según el grado o nivel de exposición.

Desensibilización a la Violencia

La exposición a situaciones de violencia observada o experimentada no solamente genera consecuencias a nivel físico y emocional en la vida de las personas, esta también puede influir en la modificación de los procesos de interpretación a nivel cognitivo y reacción emocional como lo es la desensibilización, la cual se define como “... un proceso sutil, casi incidental que puede ocurrir como resultado de la exposición repetida a la violencia de la vida real” (Funk, Baldacci, Pasold, & Baumgardner, según Galán, 2018, p. 56).

Este proceso es de vital importancia para comprender el fenómeno de la normalización, puesto que la desensibilización se relaciona con el establecimiento de la concepción de la violencia como un elemento trivial e inevitable a nivel social (Galán, 2018), lo que a su vez se traduce en la inacción por parte de las personas y en la disminución de la respuesta emocional.

Con base en lo mencionado, Bushman et al., según Sánchez (2020) explican que la desensibilización puede mostrar efectos cognitivos como una disminución de la percepción de la gravedad de la lesión, una disminución de la atención a los eventos violentos, una

disminución de la simpatía por las víctimas de la violencia, una mayor creencia de que la violencia es normativa, e incluso resultados conductuales, como el aumento en la reproducción de la agresión o una disminución de la ayuda ante situaciones donde otra persona está siendo violentada.

Este planteamiento evidencia el impacto a nivel individual en cuanto a la disminución de las conductas prosociales y de involucramiento altruista en torno a las personas víctimas de violencia. Sin embargo, Galán y Preciado (2014) hacen referencia a otro efecto de la desensibilización a la violencia y explican que esta

... incrementa el acceso a ideas y la tendencia a realizar conductas violentas; a su vez aumenta las emociones positivas generadas por la violencia, incluso puede resultar en el gusto o agrado al prever o presenciar situaciones (o escenas) de violencia” (p. 79).

Esta apreciación desarrolla un elemento de vital importancia cuando hace referencia a la instauración de actitudes positivas hacia la violencia, ya que, se podría pensar que existe una relación directa entre las actitudes positivas hacia la violencia y el incremento potencial del ejercicio o reproducción actos violentos de manera consciente e incluso de forma premeditada, aspecto que podría conllevar al ejercicio justificado de la violencia.

Legitimación de la Violencia

A lo largo de la historia se han cometido actos atroces bajo premisas o criterios que en su momento buscaban justificar y validar el uso de la violencia como respuesta a situaciones específicas. Este planteamiento visibiliza la presencia de la legitimación entendida como “... aquellos elementos normativos creados y validados culturalmente por los que en determinadas situaciones el uso de la violencia puede ser aceptado, considerado justo o bien empleado” (Fernández, según Martínez, Robles, Utría y Amar, 2014, p. 140).

Este proceso de legitimación se desarrolla tan sutilmente que inclusive la mayoría de las personas no están conscientes del mismo, impregnándose en el imaginario de las personas que componen la sociedad e influyendo en el pensamiento colectivo. Ante esto, Cisneros citado por Galán (2018) explica que “la violencia puede imponerse a veces a las personas en “formas y

prácticas simbólicas interiorizadas por medio de una cultura subjetiva que es compartida y reproducida de manera colectiva ...” (p. 57), es decir, se reproduce y pasa desapercibida en la cotidianidad mediante actos que forman parte de lo que cultural y socialmente se ha establecido como normal o común.

Los procesos de legitimación derivan en gran parte de procesos de aprendizaje (Galán, 2018), en este sentido, la violencia puede ser legitimada en entornos como el hogar y la comunidad, consolidando como las principales referencias que las personas tienen desde la niñez. Además, es preciso indicar que a nivel social existen agrupaciones que suscitan una serie de discursos que promueven el uso de la violencia de forma justificada (Martínez et al., 2014), los cuales mediante los procesos de identificación y pertenencia pueden estimular a sectores específicos de la población a cometer actos violentos contra otras personas.

Con base en lo mencionado, se debe tener presente que la legitimación de la violencia constituye un fenómeno en el que inciden factores sociales y culturales, con base en los cuales se desarrollan procesos de interpretación que le permiten a las personas determinar bajo qué circunstancias justifican o validan el uso de la violencia. Ante esto, Galdames y Arón, citados por Mosca (2012) explican que existe una serie de factores de legitimación de la violencia en cuanto a las formas o los contextos en que la violencia se ve legitimada, entre estos están:

- legitimación como justa defensa;
- legitimación como estrategia de crianza;
- legitimación como regulación del comportamiento en pareja de acuerdo al estereotipo de género;
- legitimación como forma de resolución de conflictos; y
- legitimación por dificultad de control emocional. (p. 79)

Con base en los anteriores factores de legitimación surge un aspecto relevante, puesto que estos criterios se consolidan como creencias para algunas personas, las cuales según Martínez et al. (2014), son estructuras que “se caracterizan por una organización jerárquica en la que prevalece la intensidad y estabilidad de las formaciones más tempranas y originales. (p. 141), ante lo cual, afirman que su promoción desde etapas tempranas como la niñez es un hecho

preocupante, ya que se consolidan como un elemento perpetuador de los circuitos de violencia (Martínez et al., 2014).

Es por esta razón que la legitimación de violencia se relaciona con la intensificación de la espiral de violencia, ya que, al otorgar un sentido válido al acto violento, se promueve la idea de su reproducción justificada, sin tomar en consideración o minimizando el daño que se le está infringiendo a terceras personas, y disminuyendo a su vez la presencia de rasgos de empatía y prosocialidad en la persona que ejerce la violencia.

Como se ha observado, la normalización de la violencia es un proceso que se desarrolla en las personas y que tiene un componente social y cultural importante que permite que la violencia se expanda a nuevos escenarios y contextos, como lo es el entorno virtual. Ante esto, un aspecto alarmante reside en que este fenómeno podría estar pasando desapercibido, generando así una disminución en la capacidad de reacción ante la misma y un incremento en los niveles de expansión y reproducción.

Etapas del desarrollo: Adolescencia

Para efectos de la presente investigación se considera relevante realizar una conceptualización sobre la etapa de la adolescencia, así como de las características y procesos a nivel cognitivo que atraviesan las personas adolescentes. Asimismo, se considera importante conocer la forma en la que estos procesos podrían estar siendo permeados por las nuevas formas de relacionarse e interactuar con el comienzo de la era digital.

La adolescencia se considera socialmente como una de las etapas del ciclo evolutivo que conllevan diversos cambios, no sólo físicos, sino también emocionales. En la actualidad a esto se le suma la constante evolución de las tecnologías, es decir las exigencias por parte de agentes externos que podrían estar influyendo en la forma de relacionarse, estos agentes pueden ser constituidos por los grupos de pares, quienes con su influencia pueden contribuir a que una persona las utilice, y al ser la adolescencia una etapa en la que la identificación con sus amigos es esencial, la incidencia de estos en su utilización es mayor. Además, al ser las personas adolescentes quienes utilizan con mayor frecuencia estas redes, es fundamental investigar el

impacto que puede causar el fenómeno de la normalización de la violencia y su exposición prolongada en esta etapa.

Por tanto, para una introducción a la temática, es de suma importancia brindar algunas perspectivas teóricas acerca de esta fase del ciclo vital. En primer lugar, es importante brindar una definición de esta, Moreno (2015) la conceptualiza como una etapa en la que “se modifica nuestra estructura corporal, nuestros pensamientos, nuestra identidad y las relaciones que mantenemos con la familia y la sociedad.” (p. 15). También, añade que

El término latín *adolescere*, del que se deriva el de «adolescencia», señala este carácter de cambio: *adolescere* significa ‘crecer’, ‘madurar’. La adolescencia constituye así una etapa de cambios que, como nota diferencial respecto de otros estadios, presenta el hecho de conducirnos a la madurez. (p. 15)

Durante la etapa de la adolescencia ocurren diversos cambios que van desde plano físico al plano emocional, la persona posee una mayor capacidad de abstracción, y como se menciona en la cita anterior se va construyendo la identidad, la cual está definida por el contexto donde esta se desenvuelve, es decir, en la escuela, en la casa, con su familia o con su grupo de amigos.

Esta etapa se caracteriza por ser un preámbulo que forma a la persona para enfrentarse a etapas posteriores, por lo cual, se pueden experimentar ciertas crisis, estas entendidas como aquellos cambios que podrían generar desestabilidad a nivel psicológico y que dependiendo de la forma de afrontamiento puede crear o no un estancamiento, en cuanto a la construcción de la personalidad.

Desarrollo psicosocial propuesto por Erick Erickson

Como parte de la teoría del desarrollo psicosocial se plantean una serie de etapas que son de suma importancia a lo largo del ciclo vital, cada etapa enmarca una serie de tareas a las cuales las personas se deben adaptar para hacer frente al proceso de transición a la siguiente etapa. Con respecto a la etapa de la adolescencia, Erickson citado por Ives (2014), hace referencia el estadio Identidad vs Confusión de la identidad, el cual se presenta durante el

periodo que la edad de los 12 a los 20 años y está caracterizado por las relaciones significativas con su grupo de pares.

En esta etapa las personas adolescentes muestran preocupación por la imagen que proyectan ante otras personas, especialmente ante sus coetáneos, es decir, otorgan valor a lo visible y atribuyen mayor importancia a su imagen, más que a lo que verdaderamente sienten y piensan con respecto de sí mismos y sí mismas. Esto porque al buscar un sentido de identidad pueden tener la necesidad de repasar ciertas etapas psicosociales, siendo una de estas la de confiar en los demás y en uno mismo (Ives, 2014).

Como se ha mencionado, la adolescencia es una etapa en la que la opinión del grupo de pares es fundamental y puede influir en el desarrollo de procesos importantes como la construcción de la identidad y la autoestima. Además, el grupo de referencia puede brindar un sentido de pertenencia e identificación, lo que hace que de una u otra forma se busque una aceptación por parte de sus amistades mediante el seguimiento de reglas tácitas y la adaptación a ciertos comportamientos que los demás realizan con la finalidad de sentirse parte de un grupo.

Las redes sociales han venido a consolidar espacios de socialización en los cuales se pueden conocer nuevas personas y grupos a nivel virtual, así como interactuar con sus amistades, compartir experiencias, pensamientos, estados. Esto brinda una identificación a nivel virtual, y por ende un sentido de pertenencia, pues están en sintonía con su grupo de pares, este aspecto se detalla en apartados posteriores desde la perspectiva de autores como Pereira (2012), Martínez (2013), Gonzáles y Quirós (2014), entre otros.

Características psicológicas de la adolescencia

La etapa de la adolescencia es concebida por Papalia, Old y Feldman (2010) como aquel estadio caracterizado por la presencia de cambios a nivel físico y psicológico, los cuales pueden incidir en el estado de ánimo de este grupo etario. Para términos de esta investigación se abordarán aquellos que poseen mayor incidencia, es decir los de nivel psíquico.

Para dar una explicación sobre los procesos por los que pasa este grupo etario a nivel psicológico es pertinente hacer hincapié en lo mencionado por Papalia et al. (2010), quienes explican que este periodo del ciclo vital es denominado por Piaget como la etapa de las operaciones formales, en la que las personas “perfeccionan la capacidad de pensamiento abstracto” (p. 371), la cual se manifiesta en una mayor flexibilidad en torno a la manipulación e interpretación la información.

Además, esta etapa se caracteriza por un mayor procesamiento de la información que se plantea de forma metafórica o abstracta, lo cual permite la comprensión de simbolismos, entre otros aspectos que en la etapa de las operaciones concretas se les hacía difícil comprender. Lo anterior se apoya de lo mencionado por Pereira (2012) quien indica que este estadio; según las investigaciones realizadas por Jean Piaget, se adquiere la autoconciencia.

Con base en lo mencionado, se determina que en este estadio las personas desarrollan una mayor capacidad de análisis de lo que observan. En el caso de las redes sociales, se puede inferir que las personas poseen mayor amplitud de pensamiento criterio para analizar e interpretar los contenidos que observan, así como la capacidad para determinar si estos poseen una connotación violenta.

Elementos que influyen en el desarrollo de la etapa de la adolescencia

Los procesos a nivel psíquico también contemplan elementos como la construcción de la personalidad, que se permea en gran medida de procesos tales como la construcción de la identidad, sentido de pertenencia, estos elementos van conformando el autoconcepto a medida que la persona va interactuando con los demás, ya que va determinando pautas de interacción social, por ello; en los siguientes apartados se procede a elucidar cada uno de estos componentes.

La Interacción Social. En la actualidad las formas de relacionarse con otras personas se han transformado, ya que se ha dado el paso de una comunicación personal cara a cara a una interacción mediada por dispositivos electrónicos. Ante esto, Estébanez y Vázquez (2013) explican que “la facilidad de conexión, la inmediatez y la generalización de redes sociales para

estar en contacto están suponiendo nuevos modelos de expresión de la juventud, así como una particular manera de comunicarse...” (p. 14).

En la época actual, los recursos tecnológicos y las redes sociales constituyen herramientas importantes para que las personas estén al tanto de las situaciones que acontecen, tendencias, noticias, entre otros contenidos, los cuales adquieren en mayor medida la atención de personas que se encuentran en la etapa de adolescencia, planteamiento que es explicado por Espinar y González, citados por Browne y Flores (2017) de la siguiente manera

Precisamente, la seducción que sienten los más jóvenes por las redes sociales virtuales puede atribuirse a que satisfacen las necesidades de comunicación, de contacto de manera inmediata, sin esfuerzo y de forma divertida. Simultáneamente, las redes virtuales son una excelente herramienta para aquellos que quieren darse a conocer y ser reconocidos. Así, tal y como sucede con el teléfono móvil, muchos jóvenes piensan que estar en una red es imprescindible para mantener una vida social plena (p. 103).

De esta forma se evidencia cómo las redes sociales han reinventado las formas de interacción social, donde comunicarse con los demás se encuentra a un clic de distancia. Un aspecto importante mencionado en la cita anterior es la creencia de que con las redes sociales se va a tener una vida social plena, sin embargo, estas plataformas poseen una serie de desventajas y riesgos que podrían ocasionar situaciones que impactan a nivel emocional o social, tales como conflictos.

A esto se refiere Segato, citado por Estébanez y Vázquez (2013) cuando manifiesta que la interacción social por redes sociales “...es ilusoria y el diálogo inauténtico ya que la virtualidad tiene limitaciones en la mediación del discurso. Las personas pueden exponer y exponerse de manera distinta a como lo harían en la realidad, inventar identidades, materializar sus fantasías en un cuerpo imaginario.” (p. 14). Por tanto, se infiere que, si bien este tipo de interacción a través de plataformas virtuales facilitan el contacto inmediato, deben ser utilizadas con cautela, puesto que en el momento de expresarse; al tener limitaciones en el discurso puede ocasionar situaciones en las cuales se podría pasar de un simple comentario a un conflicto con otras personas usuarias.

El Sentido de Pertenencia e Identidad. El sentido de pertenencia es un aspecto que guarda relación con la interacción social y a su vez constituye un pilar fundamental en los seres humanos. El sentido de pertenencia como tal, hace referencia al hecho de ser y sentirse parte de un grupo con el cual existe identificación, esto a partir de las culturas, subculturas y visión de mundo. Este puede generar una influencia en la construcción de la identidad, y por ende puede estar relacionado con el establecimiento de patrones de comportamiento a seguir; especialmente en la etapa de la adolescencia, donde el grupo de pares generalmente adquiere gran importancia, por lo que juegan un rol trascendental en la reproducción de dicha visión de mundo y los comportamientos derivados de la necesidad que tienen las personas de sentirse aceptadas en su círculo social.

A esto se refiere Pereira (2012) cuando en sus escritos hace referencia a la teoría de las necesidades de Maslow, en la que se menciona que el sentido de pertenencia se manifiesta a través de la necesidad de desarrollar relaciones humanas afectivas, ser miembro de un grupo y pertenecer a una familia. En el caso de la adolescencia, pertenecer a un grupo es de vital importancia, ya que las personas que lo componen, comparten intereses, gustos y basados en estos construyen una visión de mundo y una cultura que los identifica. Al respecto Martínez (2013) indica que

Los miembros de un grupo social cumplen estas características: tienen cualidades comunes con los demás miembros (por ejemplo, intereses, proximidad, edad etc.); desempeñan un rol dentro del grupo; tienen un estatus en el grupo; tienen unos objetivos comunes; comparten un código que regula sus acciones fundamentado en pautas, normas o modelos de comportamiento aceptados y reprobados en el grupo; tienen sentimiento de pertenencia al grupo y son reconocidos como miembros del grupo (p. 11).

Parte del desarrollo psicosocial del adolescente se relaciona con el hecho de ser parte de un grupo, de manera que se convierte en un espacio de desarrollo de habilidades para la convivencia, las cuales pueden generar una influencia en torno al aprendizaje de las pautas de comportamiento con las que la persona se identifica, y por tanto reproduce.

En relación con lo anterior, Scandroglio, López y San José, citados por Gonzáles y Quirós (2014) hacen referencia al tema de la identidad en términos de identidad social, la cual, posee tres elementos fundamentales. El primero de los elementos mencionados es el cognitivo, este hace referencia al conocimiento que tiene el sujeto con respecto a su pertenencia en un determinado grupo de referencia. El segundo elemento, es el evaluativo, este está determinado por el valor negativo o positivo vinculado a la pertenencia al grupo y la autoestima grupal. Por último, el elemento emocional, relacionado con el sentido de implicación emocional o compromiso afectivo.

A partir de lo expuesto, se infiere que el sentido de pertenencia y la identidad constituyen un proceso complejo a nivel de cognición, el cual pareciera estar permeado por un elemento emocional, de manera que lo que se piensa del comportamiento grupal es evaluado como un comportamiento negativo o positivo y a partir de esta valoración se interfiere en lo emocional, ya que si la persona lo evalúa positivo posiblemente se sentirá conforme, pero si este es negativo puede llegar a sentir culpabilidad, esto fijado por el aprendizaje social que ha adquirido a lo largo de la vida.

La Socialización en la Construcción de la Personalidad. Dentro de los procesos de socialización la identidad individual y la identidad social, juegan un rol elemental en la construcción de la personalidad de cada individuo. De acuerdo con lo mencionado, Blandón, Cruz y González (2019) definen la personalidad como el universo en el que convergen las cogniciones y las emociones que estructuran y moldean la forma de las relaciones humanas ya sea consigo mismas o con las demás personas.

Por tanto, se reconoce la personalidad como aquel conjunto de rasgos y características particulares, tales como el carácter, el temperamento y otras cualidades que las personas poseen como parte de su individualidad, así como aquellas relativas al entorno en el cual se desenvuelven. De esta forma, se plantea que la personalidad se consolida como el resultado de las experiencias vividas a lo largo de la vida; y que adicionalmente posee un componente dinámico, lo que significa que puede transformarse a lo largo del ciclo vital.

Aunado a lo anterior, un elemento de las relaciones humanas que influye en la construcción de la personalidad de las personas adolescentes son los denominados grupos de

referencia, en los cuales se genera un vínculo basado en la identificación en cuanto a gustos, principios, valores, intereses, etc.

Al respecto, A. Segura (Comunicación personal, 17 de septiembre, 2019) indica que se debe entender a qué grupo de referencia pertenece esa persona, qué valores tiene ese grupo de referencia, cómo trabaja las expectativas y valores ese grupo de referencia, qué premia y qué sanciona, por lo cual se infiere que, para que exista un proceso de socialización entre el grupo y la persona en su individualidad, se debe concordar el sistema de valores, las expectativas deben ser recíprocas en el sentido de lo que se espera del grupo y lo que el grupo espera de cada integrante.

Por otra parte, en temas de construcción de la personalidad llama la atención en el tema investigado lo aportado por Blandón et al. (2019), quienes proponen el término personalidad virtual e indican que esta surge a partir del contacto continuo y prolongado a plataformas en internet. Ante esto, el impacto que este tipo de interacción produce en la construcción de la personalidad subyace en que las personas pueden comenzar a virtualizar su personalidad, llegando a un punto en el que toman más importancia a la aceptación y aprobación de los demás usuarios, lo cual; según Blandón et al. (2019) ,da pie a que "...sus reacciones vayan quedando delimitadas, a simples gesticulaciones que se manifiestan en un continuo infinito, en el cual su sentido solo necesita de un monitor y teclado o teléfonos celulares como medios de expresión" (p. 14).

A partir de lo anterior, se puede observar que la socialización en el entorno virtual pareciera estar influyendo en la reconfiguración de las formas mediante las cuales se dan los procesos de construcción de la personalidad, aspecto que influye especialmente en el colectivo adolescente, quienes son el público meta de estas plataformas. Al respecto Balardini, citado por Ochoa y Uribe (2015) explica que

... gracias a la percepción de anonimato, la red permite a las personas jugar con diferentes personalidades, es decir, probar con yoes posibles; también afirma que el uso de Internet permite la creación de grupos los cuales, al igual que en el plano presencial, dan a los grupos de adolescentes sentido de pertenencia; indica, además, que en la red

se forjan lazos emocionales intensos con personas que no conocen presencialmente, pero con quienes comparten ideales. (p. 14)

Tomando en cuenta el planteamiento anterior, se infiere que la construcción de la personalidad dentro de un entorno virtual constituye una emulación de las relaciones interpersonales presenciales, sin embargo el factor de anonimato pueden permitir el empoderamiento de los usuarios a través de los lazos virtuales a los cuales se refiere Balardini, según Ochoa y Uribe (2015), por lo que se debe prestar atención, ya que este empoderamiento puede contribuir a llevar a cabo conductas violentas e incluso normalizarlas, aspecto que podría verse permeado por los ideales que se comparten en dichos grupos de referencia. Es por esta razón que se considera relevante prestar especial atención a los grupos de referencia que se forman en este entorno y al alcance o influencia que generan en torno a los procesos de construcción de la personalidad adolescente.

El Autoconcepto. El concepto de sí mismo constituye un componente importante durante la adolescencia, este se relaciona con uno de los procesos que se desarrollan desde la disciplina de Orientación, es decir, el autoconocimiento, a través del cual las personas obtienen información sobre sus características, habilidades, debilidades, expectativas y visión de mundo.

En comunión con lo anterior, Roa (2013) explica que el autoconcepto hace alusión a los aspectos cognitivos y a la percepción e imagen que las personas conciben de sí mismas, los cuales están determinados en parte importante por la interacción sujeto-ambiente y los procesos sociales y personales.

Dentro de sus escritos Roa (2013), cita algunas áreas específicas del autoconcepto, mismas que resaltan por su importancia y que son consideradas elementales para la presente investigación, estas son:

- Autoconcepto social: Consecuencia de las relaciones sociales del alumno, de su habilidad para solucionar problemas sociales, de la adaptación al medio y de la aceptación de los demás.

- Autoconcepto personal: Incluye la percepción de la propia identidad y el sentido de responsabilidad, autocontrol y autonomía personales.
- Autoconcepto emocional: Se refiere a los sentimientos de bienestar y satisfacción, al equilibrio emocional, a la aceptación de sí mismo y a la seguridad y confianza en sus posibilidades. (p. 244)

Desde el eje preventivo de la Orientación, se infiere que las interacciones humanas se van a construir de forma óptima a medida que el autoconcepto esté fortalecido en los ámbitos social, personal y emocional, razón por la cual se promueven los procesos de autoconocimiento desde edades tempranas.

Otro factor que influye en el autoconcepto es la afectación que este puede llegar a tener debido a las diversas situaciones de acoso y agresión a las que las personas pueden estar expuestas en el mundo virtual, como lo es la viralización de vídeos, fotos, estados, memes u otros contenidos en las redes sociales en los que la propia persona es la protagonista puede generar un impacto en la autoimagen y autoestima de la persona víctima.

En el caso de las personas adolescentes, esto puede repercutir en la autopercepción, el cual es un elemento trascendental del autoconcepto. Al respecto Cazalla- Luna y Molero (2013) menciona que “para los adolescentes el desarrollo de las relaciones interpersonales es un factor muy influyente sobre las autopercepciones ...” (p. 46), por lo que se infiere que la opinión que las demás personas tengan sobre su imagen podría permear la forma en la que la persona se ve a sí misma, sea esta de forma positiva o negativa.

La idea expuesta con respecto a las redes sociales, se vincula con el estadio de la adolescencia en el sentido de que su autopercepción puede verse comprometida, debido a que; como bien mencionan Cazalla- Luna y Molero (2013), el autoconcepto a nivel social se forma en relación con la admiración o el rechazo que se obtenga de las personas, aspecto que evidencia la necesidad en torno a la aceptación social.

Por otro lado, González y Goñi (2005) explican que el autoconcepto posee tres dimensiones. En primer lugar, se encuentra la responsabilidad social, en segundo lugar, la aceptación social y en tercero la competencia social. Respecto a la primera dimensión, la

responsabilidad social, según estos autores, se refiere a la percepción de cada persona en el funcionamiento social, es decir, su contribución al bien común y compromiso con la mejora de la humanidad.

En cuanto a la dimensión denominada aceptación social, esta se entiende como la manera en la que cada individuo percibe la reacción que las otras personas tienen hacia ellos y ellas, esto incluye las sensaciones personales respecto a las interacciones que se mantienen con los demás; la percepción de aceptación o rechazo o el reconocimiento social. Por último, la competencia social se refiere a la capacidad de desenvolvimiento de las personas a nivel social, siendo auténtico (sin ser reprimido o violentado), en sintonía con las personas (empatía), con habilidades sociales para resolver situaciones complicadas y para ser asertivo sin ser agresivo.

Estas dimensiones a las que se refieren González y Goñi (2005), se encuentran inmersas dentro del proceso de autoconocimiento en torno a las estrategias que cada persona emplea para relacionarse con la otredad. En el caso particular de las redes sociales, se debe prestar atención al nivel de aceptación social que se desea obtener a partir de los contenidos que se comparten, así como la responsabilidad y el compromiso social ante la observación de contenido categorizado como ofensivo o situaciones en las cuales se transgrede la integridad de otra persona.

Es por estas razones que la disciplina de Orientación juega un rol fundamental en la etapa de la adolescencia, ya que mediante sus principios de intervención y procesos básicos se pueden fortalecer habilidades sociales y emocionales en las personas jóvenes, las cuales puedan beneficiar el óptimo desarrollo de los procesos de interacción humana.

Rol de la disciplina de la Orientación en torno al tema de estudio

Para términos del presente seminario es necesario profundizar en el papel de la Orientación como disciplina y profesión, así como en las líneas de intervención que pueden apoyar a la persona profesional en cuanto al abordaje del fenómeno de la normalización de la violencia en el ámbito educativo, aspectos que se desarrollan a lo largo de este apartado.

La disciplina de la Orientación tiene como objetivo el desarrollo holístico de las personas orientadas, esto mediante el abordaje de ejes medulares como lo son las estrategias preventivas, el desarrollo de habilidades sociales, el proyecto de vida, entre otros, cuya finalidad reside en que las personas orientadas desarrollen y fortalezcan competencias personales que les permitan enfrentarse de forma exitosa a las diversas situaciones y demandas de la vida.

Es por esta razón que la Orientación cobra un papel relevante el ámbito educativo, ya que, al ser una disciplina que trabaja con personas a lo largo del ciclo vital, se enfoca en la promoción del desarrollo humano. Ante esto Ureña y Robles (2015) explican que

La Orientación se concibe como una actividad esencial del proceso educativo que se interesa por el desarrollo integral de la persona tanto a nivel individual como social y que tiene como finalidad ayudar al estudiantado a enfrentar las dificultades que le surgen en el medio escolar y a encontrarle una solución satisfactoria, mediante el desarrollo de diferentes procesos... (p. 2)

Por tanto, es necesario que; como parte de los procesos educativos, se brinden herramientas para que la comunidad estudiantil pueda ponerlas en práctica en su cotidianidad, esto como respuesta a uno de los objetivos generales de la Orientación en el sistema educativo costarricense, el cual se concentra en “promover el fortalecimiento de las habilidades para la vida con la finalidad que la población estudiantil enfrente las situaciones de la vida diaria en forma exitosa” (Ureña y Robles, 2015, p. 11).

Ante esto, Bisquerra, citado por Sánchez-Carranza y Sandoval-Forero (2016) explica que la persona profesional en Orientación

... tiene los elementos para brindar experiencias que promuevan la formación de actitudes y habilidades para la toma de decisiones, la solución de problemas y el mejor desenvolvimiento en el entorno social. Por lo tanto, es el orientador quien contribuye directamente a la creación de condiciones que le permitan al alumno desarrollar comportamientos y formas de comunicación que faciliten su interacción social y la relación que establece consigo mismo, incidiendo en ejes de crecimiento personal. (p. 51)

La cita supra citada evidencia el rol de las personas profesionales en Orientación en los procesos de formación y educación para la vida que se desarrollan con la población orientada, los cuales pueden beneficiar el desarrollo de las competencias que le permitan a las personas adolescentes desenvolverse de forma óptima tanto en los entornos físicos como virtuales.

Asimismo, el fortalecimiento de habilidades para la vida, como la comunicación asertiva y la resolución de conflictos, podrían prevenir o atenuar el impacto del fenómeno de la normalización de la violencia, ya que como se ha visto en apartados anteriores la exposición prolongada a esta podría provocar que las personas la visualicen como un medio válido de resolución de conflictos interpersonales.

De acuerdo con el planteamiento anterior, es preciso destacar la importancia del desarrollo de competencias por parte de las personas orientadoras en torno a temas como la convivencia escolar y la cultura de paz, los cuales favorecerán el adecuado manejo de los conflictos que se puedan generar en el entorno escolar y el desarrollo de procesos formativos con la población orientada (Sánchez-Carranza y Sandoval-Forero, 2016).

Principios de la Orientación

Con respecto al rol de la Orientación en sus intervenciones, estas rigen su actuar mediante tres principios, los cuales indican el por qué y para qué de esta disciplina, además de sus aportes en la sociedad. Dichos aportes se rigen bajo principios, los cuales funcionan como base en el establecimiento de estrategias pensadas para su ejecución con la población meta. Ante esto, Guevara (2014) explica

Los principios de prevención, desarrollo e intervención social, son los que caracterizan ese modelo y el proceso orientador, con los cuales se pretende promover que las personas aprendan a vivir con sentido y significado su existencia, así como también aprendan a vivir como seres sociales que se relacionan adecuadamente con otras personas y su contexto. (p. 13)

Con base en este planteamiento, se puede decir que los principios de Orientación fijan una ruta que la disciplina debe seguir, ya que lo que se pretende con estos principios es enfocarse en el bienestar de la población, esto permite que el proceso sea más completo, puesto que toma en consideración todas las áreas del círculo de bienestar de su población meta. Para términos de esta investigación se hace necesario brindar una explicación de cada uno de estos principios con el fin de comprender en qué consiste cada uno de ellos.

En relación con el principio de prevención, Álvarez citado por Robles y Ureña (2015) se refiere a los tres niveles en los que se puede trabajar. El nivel primario busca que la persona profesional en Orientación se anticipe a un suceso que produzca una circunstancia que limite el desarrollo integral del estudiantado, lo que implica necesariamente el trabajo con toda la población estudiantil.

En el nivel secundario, se trabaja con aquella población que presenta una determinada situación que pone en riesgo el desarrollo del o la estudiante, de ahí que el accionar del profesional y la profesional en Orientación pretende disminuir el impacto negativo de esta en el proyecto de vida de las estudiantes y los estudiantes.

Por último, en el nivel terciario se trabaja con estudiantes que presentan condiciones más específicas que requieren una atención más especializada, y por ende se debe proceder a realizar las respectivas referencias a profesionales de otras disciplinas o instituciones especializadas en su abordaje, dado las limitaciones de tiempo, el número de estudiantes a cargo y la urgencia de una ayuda oportuna.

En cuanto al principio de prevención, cabe mencionar que este permite que se tomen las medidas necesarias ante una situación que se prevé, así como estar un paso adelante en cuanto a las acciones que se deben realizar en caso de que dicha situación ocurra, por lo cual minimiza los impactos que se pueden tener a nivel personal o social. Además, la posibilidad de realizar un diagnóstico sobre las posibles causas y consecuencias de un fenómeno en particular, facilita el establecimiento pautas a seguir que sean efectivas en el abordaje de dicho fenómeno, lo cual hace que la intervención sea más acertada y pertinente.

Por otro lado, el principio de desarrollo se enfoca en la potencialización de las habilidades y capacidades a lo largo de todas las etapas del ciclo vital del ser humano. Ante

esto, Parras, Madrigal, Redondo, Vale, y Navarro, citados por Frías (2015) explican que este principio no sólo se encuentra relacionado a la obtención de la madurez por la edad cronológica de la persona, sino que se integran factores personales, sociales y del contexto. Por tanto, es indispensable observar las situaciones que interfieren en el desarrollo óptimo de la población meta.

En última instancia, se encuentra el principio de intervención social, el cual se vincula con el anterior, dado que las personas profesionales en Orientación deben evaluar la situación de la persona, su contexto inmediato y otros elementos que podrían interferir en su desenvolvimiento a nivel personal, y por ende social.

Tal y como lo mencionan Parras et al. citados por Frías (2015) “El trabajo de Orientación desde este principio supone la modificación de las condiciones del entorno que dificultan el pleno desarrollo; la persona debe ser consciente que debe actuar sobre esas condiciones lo que supone una persona profesional en Orientación que actúa como agente de cambio” (p. 27), lo que quiere decir que la persona profesional en Orientación como mediadora debe estar al tanto de los fenómenos que se instauran a nivel social y que interfieren en la persona o población meta con la trabaja.

Lo anterior, permite hacer alusión al fenómeno de la normalización de la violencia como un elemento a estudiar dentro de los principios orientadores y visibiliza la importancia del debido acompañamiento por parte de profesionales de ayuda. Como bien lo indica Departamento de Orientación Educativa y Vocacional según el Ministerio de Educación Pública (2017) en la disciplina de Orientación es esencial que las intervenciones no sean aisladas, sino que estas se desarrollen de forma continua, ya que desde los principios de prevención, desarrollo e intervención social en el medio educativo se debe trabajar desde la integralidad.

Asimismo, evidencia la necesidad de realizar un trabajo colaborativo con el personal docente y administrativo, así como con las personas encargadas legales del colectivo estudiantil, puesto se debe considerar el contexto inmediato en el cual se desenvuelve la población menor de edad.

La Orientación en el sistema educativo

Antes de dar inicio al rol que posee la disciplina de Orientación dentro del sistema educativo, se considera de incidencia para esta investigación brindar una perspectiva sobre la visión que posee en el Ministerio de educación Pública en cuanto a la educación formal, ya que la institución bajo la cual se desarrolla este proceso investigativo, pertenece a dicho ministerio. Este ente público como parte del cambio en sus políticas educativas ha reestructurado la manera en que en que lleva a cabo los procesos de enseñanza y aprendizaje, con su lema “Educar para una nueva ciudadanía”, pretende crear espacios en los que las personas estudiantes posean una educación integral, con conocimientos de sus derechos, deberes y basada en el ejercicio del bien común.

Por tanto, el Ministerio de Educación Pública (2015) desde esta perspectiva define la educación como un proceso integral que se desarrolla en todas las etapas del desarrollo humano, que motiva e incide en el desarrollo de la sociedad y confiere un espacio donde los seres humanos creen y recreen su identidad de manera que esto fortalezca su visión de mundo, lo cual busca la formación de personas que se respetan y aceptan; y por ende, aceptan y respetan a las demás personas.

Como bien lo menciona el Ministerio de educación Pública en su definición, educar implica que las personas tomen consciencia de sí mismos, en cuanto a su identidad, pero sobre todo de su rol en la sociedad en cuanto al reforzamiento de su visión de mundo. Esta visión de mundo debe, también direccionarse a la concientización de la población en cuanto a la proliferación de nuevos fenómenos sociales. En este caso, se hace hincapié en el fenómeno de la normalización de violencia en las redes sociales, el cual puede ser abordado, como bien se mencionó anteriormente, promoviendo el respeto y aceptación en lo que respecta a la diversidad de opinión y fortaleciendo del pensamiento crítico ante los contenidos difundidos en plataformas virtuales.

La Orientación es una disciplina del área social que puede ser ejercida en diferentes escenarios, ante esto, se debe tener presente que esta se constituye como “... proceso que se desarrolla dentro y junto con el propio proceso educativo y desarrollo vital del sujeto, y no como una intervención aislada” (Guevara, 2014, p. 13). Planteamiento en torno al cual, se infiere el

rol preponderante que la Orientación juega en el contexto educativo, ya que, al ser parte de la maya curricular de los centros educativos, puede crear y propiciar espacios donde se desarrollen procesos de aprendizaje significativo en torno a diferentes fenómenos sociales.

Con base en lo mencionado, se observa que la Orientación no constituye un proceso aislado o ajeno a los procesos educativos, al contrario, al ser promotora del desarrollo de competencias para la vida ha de estar presente en todos los espacios, de manera que la educación sea integral, es decir, que no sólo se enfoque en que la población estudiantil adquiera habilidades duras, sino que, paralelamente desarrollen destrezas a nivel personal y social que le permitan fortalecer su desenvolvimiento en todas las áreas.

Procesos básicos de la Orientación

Para la potencialización de habilidades para la vida la disciplina ha desarrollado procesos básicos, que sirven como un mapa o esquema a seguir, y cuyos pasos se encuentran entrelazados, es decir un proceso conlleva a otro. Estos procesos han sido denominados por la experticia de la disciplina de Orientación como autoconocimiento, conocimiento del medio y toma de decisiones con compromiso social, estos se detallan a continuación.

En primer lugar, se encuentra el autoconocimiento que como bien lo indica el término conocerse a sí mismos es importante en el momento de realizar una exploración de quién se es, es decir la persona puede indagar en sus destrezas, cualidades y áreas a fortalecer, conocerse a sí mismo permite a las personas ser consciente del porqué se actúa de una u otra forma y cómo esto influye en la forma en la que se interactúa con el contexto inmediato o con los demás.

Por su parte, Pereira (2012) define el autoconocimiento como aquel que “incluye las necesidades, intereses, motivaciones y valores personales...” (p. 139). De esta forma, autoconocerse también implica conocer cómo se reacciona ante los estímulos externos, y cuestionarse sobre dicha reacción, es decir como el marco de referencia, las creencias y valores actúan sobre la forma en la que se percibe la persona a sí misma y a los demás.

Una vez se haya realizado la exploración hacia lo interno, se continúa con la segunda parte del proceso, es decir, el conocimiento del medio, el cual según Pereira (2012) es un proceso que se adquiere a través de la experiencia de las personas en la convivencia en el hogar,

la comunidad y la escuela. Asimismo, menciona que el conocimiento del medio inicia desde el seno familiar, y posteriormente, este conocimiento del medio se extiende a otros ambientes, por lo que la persona comienza a percibir las características, condiciones y recursos del mundo que le rodea.

Lo anterior se considera relevante ya que la realidad actual ha cambiado. Aunado a las características antes mencionadas por la autora, las redes sociales se consolidan como un medio por el cual las personas adolescentes adquieren ciertas percepciones del mundo exterior, además, al facilitar la interacción con otras personas usuarias mediante comentarios, estados, publicaciones, entre otros. De forma que, se torna necesario que parte de los programas de Orientación tengan dentro de su mediación pedagógica contenidos dirigidos a la alfabetización digital, de manera que las personas hagan un uso adecuado y responsable de estas.

El último proceso básico es la toma de decisiones, al llegar a este punto, la persona emplea toda la información que logró adquirir de sí mismo de su entorno para tomar una decisión basada en la información necesaria, la plena conciencia de los riesgos y consecuencias que puede generar.

Al respecto, González citado por Pereira (2012) explica que una adecuada toma de decisiones se compone de tres principales fases: en primera instancia, se encuentra la clarificación de los valores a nivel personal, en segundo lugar, la utilización de la información sobre sí mismo y desde luego del contexto, y finalmente, en tercer lugar, se da la toma de decisión basada en la información obtenida en las primeras etapas.

Aunado a lo anterior, Gavilán citado por Ureña (2015) indica que el proceso de toma de decisiones puede ser aplicada en todas las situaciones a las que se enfrentan las personas en su vida diaria que requieren tomar una decisión de trascendencia e impacto en la persona, por lo que la Orientación contribuye de forma directa e indirecta en la enseñanza de la toma de decisiones como habilidad para la vida.

Asimismo, se debe considerar que el proceso de la toma de decisiones tiene como componente inmerso el compromiso social, mediante el cual las personas pueden reflexionar si sus decisiones conllevan a actos que afectan lo menos posible a los demás, así como tomar

conciencia de la responsabilidad social, moral y ética que se debe tener con la otredad. Al respecto, Vélez-Romero y Cano-Lara (2016) explica

Se encuentra en cada persona al asumir sus responsabilidades frente a cada una de las acciones que realiza en los diferentes contextos y cómo influye de manera positiva o negativa. El tomar conciencia, comprometerse socialmente y contribuir con el desarrollo son algunas de las actividades que permiten responder. (p. 125).

El compromiso social, asume entonces un valor axiológico, puesto que no se limita solamente a tomar conciencia sobre la toma de decisiones y sus repercusiones, sino que involucra a la persona en la cooperación en la resolución de problemas que impactan a la sociedad. Según indica el Ministerio de Educación Pública (2008), el compromiso social es una

... opción consciente y voluntaria de la persona con la realidad existente, ligando libremente su existencia en la lucha por la solución de los problemas que se presentan en la familia, centro educativo, comunidad y sociedad en general, implica la acción de integrarse como actor social. (p. 54).

Además, como se indica en la cita anterior no se concibe a las personas miembros del colectivo como sujetos pasivos, por el contrario, se pretende que se involucre en la actuación social. En el caso del tema que atañe a esta investigación, es fundamental involucrar a las personas adolescentes no sólo a ser conscientes del impacto que genera la violencia por sí misma, sino también sobre el impacto que conlleva su normalización, con base en lo cual se puedan valorar de forma conjunta las posibles acciones a seguir para evitar o minimizar que esta se perpetúe.

Componentes básicos de la Orientación

Dentro del sistema educativo costarricense el ejercicio de la Orientación en el Ministerio de Educación Pública se rige por tres componentes básicos, los cuales contribuyen en la promoción y desarrollo de potenciales en el estudiantado, Ureña y Robles (2015) mencionan

que estos componentes se relaciona directamente con el éxito escolar y comprende ejes temáticos tales como prevención de la deserción estudiantil, técnicas y hábitos de estudio, estilos de aprendizaje, relaciones interpersonales educación afectiva recreación y tiempo libre, situación socio-económica.

Otro de los componentes, es el vocacional el cual trabaja con el proyecto de vida, esto mediante conocimiento de sí mismo, conocimiento del medio, aprendizaje de destrezas para la toma de decisiones y elección vocacional, desarrollo de actitudes de compromiso social. Por último, el eje personal-social, abordado atención a la diversidad, habilidades de vida, educación emocional, producción, tráfico, uso y abuso del consumo de drogas. Aunado a esto, el componente personal-social según el Ministerio de Educación Pública citado por Ureña y Robles (2015) “abarca y promueve el desarrollo personal en relación consigo mismo y los demás” (p. 14).

Por consiguiente, al ser la Orientación una disciplina cuyos componentes ameritan la evaluación de las relaciones interpersonales de sus orientados, se debe tomar en consideración el papel que las redes sociales asumen ante las nuevas formas de interacción, en los que el colectivo adolescente se encuentra inmerso, aspecto que se vincula con el riesgo de reproducción de ciertas conductas observadas que podrían estar incidiendo en su desarrollo psicosocial.

Competencias de las personas profesionales en Orientación en el sistema educativo

La orientación, al ser una disciplina que trabaja con personas, amerita una serie de competencias que garanticen el desarrollo adecuado de los procesos de intervención. Ante esto, la Asociación Internacional de Orientación Educativa y Vocacional/Profesional –IAOEVG-, citados por Frías (2015), mencionan que como parte de las competencias profesionales que deben tener las personas profesionales en Orientación se encuentran; integrar en la práctica la teoría y la investigación, diseñar, ejecutar y evaluar programas, proyectos e intervenciones, comunicarse de manera efectiva con sus colegas, conocer información actual sobre educación, formación, cooperación con otros profesionales y conocimiento del desarrollo de la persona.

Aunado a estas competencias, Pereira (2012) menciona que las personas profesionales en orientación deben suplir la función de coordinar a nivel intra e interinstitucional, esto con la finalidad de satisfacer las necesidades de la persona estudiante de una forma integral, lo cual requiere la puesta de la competencia mencionada con anterioridad, es decir la cooperación con profesionales de otras áreas, puesto que al darse esta coordinación, aumenta la eficacia de la intervención orientadora en beneficio de las personas orientadas.

En síntesis, como bien se indica, la persona profesional en el área de Orientación debe investigar y estar actualizada sobre los fenómenos sociales que surgen debido a que, al trabajar con personas, debe de desarrollar planes de prevención, contingencia y seguimiento, con la finalidad de disminuir el posible impacto personal, social, emocional de la comunidad estudiantil.

Retos que enfrentan las personas profesionales de la Orientación

Las personas profesionales en Orientación en ocasiones se encuentran con diferentes barreras que convierten ciertas situaciones en labores complejas y retadoras desde la intervención.

Pese a la preparación que poseen los profesionales en Orientación en su área, con frecuencia se logra percibir que estos se enfrentan a diversos retos que interfieren en su labor. Según Guevara (2014), estos son los desafíos a los que las personas profesionales del área pueden enfrentarse.

- Mantenerse al día con los avances teóricos, epistemológicos, metodológicos e instrumentales de la disciplina y la profesión.
- Mantenerse al día con el uso de la tecnología, con lo cual se puede realizar un trabajo más eficiente en términos de calidad, de tiempo e impacto.
- Tener visión proactiva y de futuro para saber leer y anticiparse a los hechos, las situaciones, las necesidades de Orientación que presentan las diferentes poblaciones. Hay que tener presente, que todo espacio que se deje descubierto en la actividad profesional, tarde o temprano es ocupado por otros profesionales.

- Autoevaluarse mediante una reflexión permanente sobre las habilidades y capacidades, así como de las debilidades profesionales. Esto permite tener una visión realista de las aptitudes evidentes para ciertas tareas, como de las dificultades para realizar otras.
- Participar en el trabajo en equipo y colaborativo para fortalecer la autoestima profesional, la solidaridad, la comunicación asertiva, la capacidad y disposición para nuevos aprendizajes, entre otros. (pp. 15-16)

Como bien lo explica Guevara (2014), mantenerse al día con los avances tecnológicos constituye todo un desafío para la disciplina y sus profesionales, sobre todo cuando estos avances impactan a nivel social, como lo es la proliferación de fenómenos que exigen planteamiento de nuevas formas de intervención, para lo cual muchos no cuentan con la preparación necesaria. Tal es el caso del fenómeno de la normalización de la violencia en los entornos virtuales, el cual ha encontrado cabida mediante el uso que las personas les dan a las redes sociales, ya que como se ha visto en apartados anteriores, estas podrían estar propensas a generar diversos comportamientos desadaptados.

Con respecto a lo expuesto se hace hincapié en la necesidad de que la disciplina de Orientación genere investigaciones para posteriormente plantear estrategias de organización y ejecución, que subsanen o atenúen las posibles consecuencias a nivel colectivo, y que impactan en el desarrollo personal, social y emocional de la población.

Lo anterior conduce a lo mencionado por Guevara (2014), es decir, la anticipación de los hechos, que va ligado del principio de prevención e intervención social, en el que se establezcan planes de trabajo ante diversas circunstancias, de manera que se tomen las precauciones necesarias, y se generen de recursos de intervención con los que las personas profesionales puedan contar para el abordaje de las diferentes situaciones que se presentan, en este caso en el tema de la normalización de la violencia, se debe retomar las habilidades sociales y emocionales para su abordaje de forma preventiva, algunas de estas se detallan en apartados ulteriores.

Por otra parte, otro de los retos que enfrentan las personas profesionales en Orientación se relaciona con el involucramiento de padres, madres y personas encargadas en aspectos atinentes a los procesos educativos de sus hijos e hijas. Las investigaciones tales como la de Berzosa citado por Berzosa, Cagigal de Gregorio y Fernández-Santos (2009) ponen en evidencia que "... muchas familias pierden la motivación de acudir a la escuela para colaborar, interesarse o participar en las cuestiones que afecten a sus hijos, a medida que estos van creciendo." (p. 444).

Asimismo, Berzosa et al. (2009) explican que en la secundaria resulta difícil establecer planes de trabajo con las personas encargadas legales de la población estudiantil, ya que su inasistencia hace que la labor de seguimiento y coordinación de las actividades o citas programadas sea aún más difícil.

Este planteamiento podría vincularse con las diferentes situaciones que enfrentan las familias; ya que algunas presentan ciertas necesidades o condiciones que influyen en la falta de motivación, constancia y falta de compromiso. Además, aunado a la condición de las familias, se agrega la educación que brindan a sus hijos e hijas, la cual en algunos casos suele alejarse de los criterios de educación que poseen en los centros educativos, aspecto que aumenta sustancialmente la barrera entre ambos sistemas.

En una investigación relacionada con esta situación planteada por Chinchilla y Jiménez (2015), se cuestionó a 35 profesionales en Orientación y como resultado se obtuvo que por lo general los padres y madres asisten a la institución educativa solo cuando son citados y no por iniciativa propia. Además, consideraron que los padres y las madres deberían asumir un compromiso en cuanto a la participación, ya que es importante que asuman su rol en los procesos de enseñanza y aprendizaje de sus hijos e hijas y también declararon poca satisfacción sobre la participación de padres y madres en la promoción de actividades, una de las razones se debe a que afirman que no poseen tiempo para asistir y solamente se observa un poco de participación en la entrega de notas y actividades recreativas.

Ante este panorama, se observa que actualmente la falta de vinculación de las familias para con la institución educativa, compromiso, participación e interés por el proceso de enseñanza y aprendizaje de sus hijos e hijas supone un obstáculo que puede limitar los alcances de la labor orientadora, de tal manera que esto también puede influir en la eficacia y logro de

los objetivos dentro de los planes de educación en Orientación. Ante esto, se considera que uno de los propósitos para que la atención en Orientación sea eficaz es establecer una relación profesional con las familias, a fin de promover la motivación e interés de padres, madres y personas encargadas, para que participen en conjunto con las personas profesionales en Orientación del proceso educativo y de desarrollo de sus hijos e hijas adolescentes.

Vinculando lo expuesto con el tema de la presente investigación, cabe mencionar que una problemática que se puede manifestar debido a los aspectos antes mencionados es la falta de supervisión y límites de los padres y madres hacia sus hijos e hijas, ya que en otro de los resultados expuestos por Chinchilla y Jiménez (2015) las personas profesionales en Orientación revelaron que algunos padres y madres de familia podrían no estar satisfaciendo la necesidad de establecer reglas claras para con sus hijos e hijas, así como la necesidad de supervisión, cuidado y acompañamiento en su proceso de enseñanza y aprendizaje, aspectos que podrían estar relacionados con una posible exposición por parte de las personas menores de edad a contenidos violentos dentro de las plataformas virtuales e incluso la presencia de situaciones en las que se violente a otras personas por medio de estas.

Esta situación también puede influir en las problemáticas relacionadas con el uso de las redes sociales que generalmente las personas profesionales en Orientación abordan en las instituciones educativas, por ejemplo la violencia entre estudiantes a través de internet, la publicación de videos y fotografías para burlarse, criticar o denigrar a una o varias personas, lo que a su vez puede derivar en manifestaciones del fenómeno de la normalización de la violencia en la población adolescente y consecuentemente la reproducción del mismo dentro y fuera de las redes sociales.

Como forma de evitar estas repercusiones a nivel institucional, familiar y social, es menester que las personas profesionales en Orientación dirijan parte de su trabajo al desarrollo de programas y estrategias que tengan como objetivo promover en los padres y las madres de familia un cambio de actitud en cuanto a su participación, colaboración y compromiso en el proceso de enseñanza y aprendizaje de sus hijos e hijas, de manera que puedan brindar un adecuado acompañamiento.

Asimismo, se debe tener presente que la familia cumple un rol fundamental en cuanto a la prevención de la violencia desde el seno del hogar y su reproducción en los diferentes contextos sociales. Es por esta razón que se deben desarrollar procesos de mediación que involucren a los centros educativos y a las familias de forma activa, generando un acercamiento real y un involucramiento genuino que favorezca la articulación de la comunicación centro educativo-hogar y el trabajo colaborativo (Martín y Diaz-Aguado, 2010)

El trabajo interdisciplinario en las instituciones educativas es imprescindible para el desarrollo eficaz de la intervención orientadora. Al respecto, Badilla y Benavides (2009) explican

... es aquí donde se resalta la importancia de que el orientador estimule en su ambiente laboral el trabajo en equipo, ya que, es de vital importancia que todos los actores sociales (docentes, padres, estudiantes), se comprometan de forma integral en el proceso educativo y, así, cumplir con los objetivos propuestos. (p. 64)

Con base en el párrafo anterior, se considera que una forma de estimular el trabajo en equipo puede ser involucrar a docentes, padres, madres, estudiantes y profesionales de otras disciplinas en el desarrollo e implementación de programas o estrategias para abordar diversas problemáticas y necesidades actuales. Cabe explicar que estas estrategias deben ser elaboradas de manera que resulten atractivas con la intencionalidad de aumentar la motivación de las personas en torno a la promoción de cambios a nivel académico, educativo, familiar y social.

Aunado a lo anterior, Monescillo (2000) esclarece que la propuesta de un programa para que sea efectivo, no solo tiene que surgir a partir de la demanda que hace el colectivo docente de acuerdo con las necesidades detectadas, sino que es necesario que manifiesten su preocupación y deseos de intervenir para solventar estas necesidades. Asimismo, indica que es contraproducente desarrollar programas si previamente no se realiza una indagación de manera que esto asegure la valoración de la intervención por parte del colectivo docente, esto para que el proyecto se considere viable, rentable y funcional.

De esta forma, se concluye que las personas profesionales en Orientación deben tomar en cuenta estas medidas a fin de efectuar investigaciones y diagnósticos que permitan detectar

con más precisión dichas necesidades. De igual forma, la realización de estos diagnósticos permite conocer las diversas formas en las que se pueden realizar intervenciones que capten la atención e interés del colectivo docente, personas encargadas y población estudiantil, de tal manera que con esto se pueda valorar la funcionalidad, alcance y viabilidad de los proyectos.

Aportes del enfoque Cognitivo Conductual en el abordaje orientador del tema de estudio

Como se ha observado a lo largo de este apartado de marco teórico referencial, las plataformas digitales y en especial las redes sociales se han convertido en un medio de interacción primordial para el colectivo adolescente. Ante esto, un aspecto a tomar en consideración subyace en que la violencia está traspasando el plano físico y se ha transformado, de forma que podría haber encontrado en las redes sociales un nuevo canal para su manifestación.

Con base en el panorama descrito y tomando en cuenta el rol de la disciplina de la Orientación, se ha determinado que el enfoque Cognitivo Conductual se consolida como un elemento teórico relevante para la comprensión del fenómeno de la violencia y su normalización en los entornos virtuales, esto por dos principales razones.

En primer lugar, la complementación de los elementos cognitivos y conductuales permite abordar la temática de una manera integral, ya que, la violencia al constituirse como una acción ejecutada por una persona, conlleva tomar en consideración el proceso de aprendizaje de este tipo de conductas que; desde este enfoque, se consideran producto de la convergencia de factores ambientales, históricos, personales y sociales (Esteban, 2016 y Ruiz, Díaz y Villalobos, 2012).

Y, en segundo lugar, cabe destacar que con la ayuda de este enfoque es posible analizar el proceso de normalización de la violencia mediante el estudio de las percepciones, pensamientos centrales y creencias que poseen las personas en torno a la violencia, esto con la finalidad de generar una serie de estrategias direccionadas a la modificación de las conductas desadaptadas (Ruiz et al., 2012).

Ahora bien, es importante tener presente que como bien explican Dahab, Minici y Rivadeneira (2001) “El pensamiento de un individuo refleja su sistema de interpretación del mundo, vale decir, un conjunto de creencias, supuestos y reglas subyacentes que por lo general no son plenamente conocidas por las personas” (p. 3), planteamiento sobre el cual se infiere que en el caso del fenómeno de la violencia, podrían existir una serie de criterios evaluativos a nivel interno de cada persona, los cuales podrían influir directa o indirectamente en la forma que la que las personas interpretan la violencia en sus diversas manifestaciones.

Por su parte, González-Brignardello y Carrasco (2006) hacen mención a los modelos socio-cognitivos y explican que en estos “... se ha conceptualizado la conducta agresiva como la consecuencia de una inadecuada resolución de problemas interpersonales y de entendimiento interpersonal”. (p. 85). Este aspecto se vincula con el planteamiento de Dahab et al. (2001), ya que, se podría inferir que la presencia de creencias o supuestos cognitivos direccionados a la interpretación de la violencia como una forma de resolución de conflictos podría relacionarse con la reproducción de conductas agresivas.

Para comprender el fenómeno de la violencia también es necesario hacer referencia al aprendizaje como uno de los fundamentos principales del enfoque cognitivo conductual, el cual se considera como un elemento mediador en instauración y reproducción de conductas. Ante esto, Leiva (2005) explica que

- Se aprende asociando estímulos con respuestas.
- El aprendizaje está en función del entorno.
- El aprendizaje no es duradero, necesita ser reforzado.
- El aprendizaje es memorístico, repetitivo y mecánico y responde a estímulos. (p. 68)

Con base en lo mencionado por el autor, en los dos primeros puntos se observa cómo se hace énfasis en los criterios que median en lo que se denomina aprendizaje, es decir, a las formas en las que las personas aprenden a comportarse de acuerdo con ciertos estímulos y al entorno en el que se desenvuelven.

Desde la teoría del aprendizaje social se propone que "... el aprendizaje no solo se produce por medio de la experiencia directa y personal, sino que, fundamentalmente en los seres humanos, la observación de otras personas, así como la información recibida por medio de símbolos verbales o visuales constituyen variables críticas" (Dahab et al. 2001, p. 3).

Ante esto, cabe mencionar que actualmente las redes sociales constituyen una extensión del mundo social (A. Segura, comunicación personal, 17 de septiembre, 2019) donde las personas podrían ser víctimas de la violencia o presenciar situaciones de violencia, aspecto que cobra relevancia si se toma en consideración que el aprendizaje es un proceso en el cual inciden elementos como la observación, modelamiento y la repetición de conductas (Dahab et al. 2001).

Y, por otro lado, en los últimos dos puntos que propone Leiva (2005) se hace referencia al aprendizaje como un proceso repetitivo y cambiante que necesita ser reforzado, aspecto que se vincula con lo planteado por Skinner citado por Esteban (2016) sobre la conducta operante y la respuesta que se genera ante los estímulos, ya que explica que existen dos tipos de hechos reforzantes, por un lado están los reforzamientos positivos que consisten en la obtención de una consecuencia placentera; como lo es el caso de los premios o las afirmaciones positivas, y por otro lado, están los reforzamientos negativos los cuales consisten en retirar o suprimir un estímulo aversivo.

Comprender el significado de estos reforzamientos en el aprendizaje es relevante, ya que; como bien explica Esteban (2016), "... la frecuencia de una determinada conducta ha de ser más probable cuando haya sido reforzada de manera contingente a la conducta deseada" (p. 12), dando a entender que es probable que la respuesta reforzada se repita la próxima vez que la persona se encuentre ante un estímulo semejante.

Con base en estos planteamientos se podría decir si una persona utiliza la violencia como respuesta a una situación específica y esa conducta se ve reforzada de forma positiva por su familia o grupo de amigos, existe la probabilidad que esa persona vuelva a repetir esa conducta en el futuro cuando se enfrente a situaciones similares, aspecto que podría dar pie a la instauración de patrones comportamentales derivados de esos reforzamientos.

Como respuesta al panorama planteado anteriormente, cabe destacar que desde el enfoque cognitivo-conductual se busca desarrollar procesos metacognitivos¹, mediante los cuales se promueva la reflexión sobre los actos que las personas llevan a cabo, e incluso el cuestionamiento de las acciones y emociones a partir de este pensamiento por medio de la racionalización. Ante esto, Ruiz et al. (2012) explican que

El objetivo de la intervención es el cambio conductual, cognitivo y emocional modificando o eliminando la conducta desadaptada y enseñando conductas adaptadas cuando estas no se producen. Para ello, la intervención también puede dirigirse a modificar los procesos cognitivos que están a la base del comportamiento. (p. 83)

De acuerdo con la cita anterior, se evidencia como desde este enfoque se apuesta por el desarrollo de procesos enfocados en la introspección y el conocimiento de sí mismo como estrategias para promover la autocomprensión y el autocontrol en las personas, por lo tanto, la intervención está direccionada al desarrollo y fortalecimiento de las habilidades que le permitan a las personas aprender nuevas formas de pensar y actuar, de forma que puedan cambiar las conductas desadaptativas por otras más apropiadas (Stallard, 2007).

Por último, cabe destacar que el enfoque cognitivo conductual por su naturaleza, posee un carácter auto evaluador, aspecto que se consolida como un agente activo durante el proceso de concientización, ya que permite que a partir del análisis de las conductas las personas puedan evaluar sus pensamientos, sentimientos y emociones (Ruiz et al. 2012).

El desarrollo de procesos reflexivos por parte de la disciplina de la Orientación cobra relevancia en torno al tema de la violencia y su normalización, ya que por medio de estos se puede fomentar la concientización y la visibilización de este fenómeno en su realidad y contexto próximo, así como su impacto en la sociedad actual de la cual forman parte.

Asimismo, con el apoyo de este enfoque, las personas profesionales en Orientación pueden desarrollar proyectos educativos con las personas adolescentes mediante los cuales puedan analizar sus creencias, explorar sus sistemas de interpretación y evaluar sus conductas.

¹ Los procesos metacognitivos son procesos internos caracterizados por el autoanálisis y la introspección mediante los cuales las personas pueden reflexionar sobre sus propios conocimientos y evaluar de forma consciente la forma en la que aprenden y resuelven problemas (Areiza y Henao según Gravini y Iriarre, 2008)

Esto con la finalidad de fortalecer los factores protectores, desarrollar habilidades que les permitan desenvolverse de manera óptima en los diversos contextos sociales y prevenir la instauración de conductas desadaptativas que puedan generar inconvenientes en torno al desarrollo humano de las personas orientadas.

Abordaje mediante el fortalecimiento de factores protectores

En este apartado se realiza una descripción de las habilidades que funcionan como factores protectores en el fenómeno de la violencia en los entornos virtuales y su normalización, ya que se consolidan como ejes de trabajo primordiales desde el abordaje preventivo que realizan las personas profesionales en Orientación.

Habilidades sociales. Parte esencial del abordaje de normalización de la violencia reside en el fortalecimiento de las habilidades sociales, pues estas favorecen el adecuado desenvolvimiento de las personas ante situaciones categorizadas como conflictivas que se presentan en su cotidianidad.

En comunión con lo anterior, Cabrera (2013) explica que “Al hablar de “habilidades sociales” se denota que la persona es capaz de ejecutar una conducta de intercambio con resultados favorables. Bajo esta premisa, el término habilidades sociales puede entenderse como la destreza, capacidad o competencia hacia la interacción”. (p. 10)

Por otro lado, Glodstein citado por Cabrera (2013) categoriza las habilidades sociales en seis categorías, no obstante, se mencionan las que se consideran relevantes para llevar a cabo esta investigación.

En primer lugar, este autor menciona las habilidades que pueden ser empleadas para manejar los sentimientos, los cuales son conocer los sentimientos propios, expresar los sentimientos, comprender los sentimientos de los demás, enfrentarse al enfado de otro y expresar afecto. En segundo lugar, se encuentran las habilidades denominadas por este autor como las habilidades alternativas a la agresión, dentro de las que se encuentran ayudar a los otros, negociar, utilizar el autocontrol, defender los propios derechos, claro está sin violentar

los derechos de las demás personas, evitando de esta forma situaciones que puedan derivar en violencia.

Inteligencia emocional. Las emociones se encuentran presentes a lo largo de la existencia de un individuo, pues se activan como un mecanismo ante las diversas situaciones que se experimentan, es por esta razón que su adecuada gestión es fundamental, ya que de estas pueden generar una influencia en las reacciones conductuales de las personas, ya sean estas agresivas, pasivas o asertivas.

La inteligencia emocional se puede conceptualizar desde la perspectiva de Goleman, citado por Fuentes (2014) como “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y manejar bien las emociones” (p. 32). Esta definición se complementa con lo señalado por Fuentes (2014) quien explica que la inteligencia emocional

Se refiere a la capacidad que el sujeto tiene para el reconocimiento, comprensión y manejo de las emociones y sentimientos propios y de las demás personas. Manteniendo un equilibrio de la información e influencia de los motivos e impulsos propios de cada uno, para lograr relacionarnos, razonar y resolver los problemas en base de las emociones. (p. 32)

Existen casos en los que algunas personas se pueden dejar llevar por sus emociones, aspecto que puede desembocar en la utilización de la violencia. Ante esto, González y Martínez (2018) explica que “las emociones están asociadas con el temperamento, la personalidad y la motivación de las personas, éstas influyen de distinta forma a unos sujetos y a otros, promoviendo un tipo de respuesta u otra” (p. 134), sin embargo, esto no significa que las personas no puedan manejar sus emociones de forma adecuada.

Es ante este panorama que se visibiliza la relevancia de la autogestión emocional, entendida como es una habilidad que permite tomar conciencia de las emociones y regularlas, en el sentido de que permite analizar lo que se siente, qué situación lo provoca y si la reacción que se va realizar es asertiva. Asimismo, esto se vincula con la capacidad de analizar las emociones propias y ajenas de forma empática, y de realizar una valoración objetiva acerca de

lo que está sucediendo a nivel interno y externo, e intentar canalizar las emociones (Fuentes, 2014).

La disciplina de Orientación, cobra una gran relevancia en cuanto a la promoción y potencialización del manejo de las emociones como eje transversal con metodologías de carácter preventivo, donde se dote de recursos a las personas orientadas, lo que les permita realizar una valoración objetiva sobre sus emociones ante situaciones específicas y reaccionar de forma asertiva ante los conflictos que se puedan presentar en el ámbito interpersonal.

En comunión con lo anterior, se considera oportuno hacer referencia a los escritos de Pereira (2012) donde se establece la existencia de dos tipos de inteligencia emocional, los cuales describe de la siguiente manera

Inteligencia intrapersonal: Capacidad de formar un concepto realista y preciso de sí mismo, toma los propios sentimientos como guía de la conducta.

Inteligencia interpersonal: Capacidad de comprender a los demás, qué los motiva, cómo actúan y de relacionarse con ellos de forma adecuada. Reconocer y reaccionar ante el humor, el temperamento y las emociones de otros. (p. 112)

De acuerdo con los planteamientos anteriores, se infiere que, para desarrollar una adecuada inteligencia emocional, se debe identificar las emociones tanto propias como ajenas y estar consciente de estas, así como practicar la regulación emocional mediante la autogestión. De forma que esta gestión se pueda reflejar en la forma en la que se afrontan las diversas demandas de la cotidianidad y la forma en la que se interactúa socialmente con las personas que se encuentran alrededor.

Empatía. Esta habilidad se consolida como un elemento importante en los procesos de visibilización y concientización en torno a la normalización de la violencia. Ante esto, cabe indicar que el ejercicio empático funge un rol de alfabetizador emocional, facilita la adecuada expresión de las emociones y permite un reajuste en el actuar humano, puesto que tiene como objetivo la identificación de necesidades individuales y colectivas mediante la comprensión y el respeto hacia las emociones de las demás personas.

Para efectos del presente seminario, es importante comprender que la empatía es una habilidad que lleva a las personas a comprender el mundo interior de las otras, contemplando las emociones y los significados que estas le atribuyen a cada experiencia, esto permite que la atención no se centre en sí mismo, si no que esta sea centrada en las necesidades del otro (Nolasco, 2012).

Aunado a lo anterior, Nolasco (2012) explica que este proceso de interiorización de las emociones de otras personas está basado en un aspecto fundamental, el cual es la conciencia de sí mismas, en otras palabras, cuanto mayor conciencia se posea de las emociones y sentimientos; y se es capaz de reconocer los procesos que anteceden y subyacen de la misma circunstancia, mayor será la habilidad adquirida para detectar y comprender las emociones, necesidades, situaciones y sentimientos de las otras personas.

Es importante recalcar que la empatía, no necesariamente se refiere a estar de acuerdo con la otra persona de forma generalizada, sino que se relaciona con la apertura a la comprensión la postura de la otra persona, respetando su posición ante los hechos que acontecen en su vida. Por esta razón, se considera que el ejercicio empático en redes puede ser un mecanismo protector en torno al fenómeno de la normalización de la violencia en estos medios.

En relación con el planteamiento anterior, Nolasco (2012) afirma que en la comunicación empática existen tres niveles que determinan su efectividad, estos se presentan a continuación:

- a) El primer nivel sería la capacidad de identificar e interpretar adecuadamente las emociones ajenas.
- b) El segundo, lo constituiría la habilidad de percibir y responder a las preocupaciones o sentimientos inexpresivos de los demás.
- c) Un tercer nivel sería la comprensión de los problemas que se ocultan detrás de los sentimientos. (p.37).

La empatía como habilidad para la vida se complementa de diversos procesos cognitivos y emocionales, tales como la necesidad de ayuda por parte de la otra persona y la toma de conciencia sobre la forma en que la persona experimenta emocionalmente una determinada

situación, por lo que va más allá de solamente “ponerse en los zapatos de otra persona”. Asimismo, implica conocer y comprender la visión que cada ser humano posee ante una situación y realizar una lectura de lo que esta genera en los demás e incluso en la misma persona, evitando entrar en conflictos y respondiendo de forma asertiva.

Con base en lo mencionado, es oportuno indicar que desde la disciplina de Orientación se aboga por generar procesos comunicativos empáticos y reflexionar sobre el nivel de empatía que cada persona posee como un mecanismo de autoconocimiento, ya que esto puede promover el desarrollo y fortalecimiento de esta, así como la toma de conciencia sobre el impacto que las propias acciones puede generar en la otredad.

Resiliencia. Este término es definido por Del Rincón (2016) como la capacidad del ser humano de sobreponerse a la adversidad, generando los recursos necesarios, saliendo de esta situación más fortalecidos. Además, este autor acota que las situaciones difíciles o desfavorables activan las potencialidades que han estado escondidas dentro de la persona, o bien, del entorno que le rodea, lo cual impulsa a la persona a tomar una actitud decisiva y determinante.

De esta manera, la resiliencia se consolida como un factor protector que permite a las personas afrontar situaciones difíciles de una forma más adaptativa, generando un aprendizaje para la vida y potenciando el desarrollo personal mediante la creación de nuevos recursos.

Aunado a lo anterior, Oriol-Bosch (2012) hace alusión a la búsqueda de apoyo social, uso del humor, control emocional y al aprendizaje reflexivo como formas de desarrollar una personalidad resiliente. Añade que existe un tipo de resiliencia que denomina como resiliencia social, la cual, según este autor “... depende de la confianza mutua y de la fortaleza de los vínculos en el grupo y expresa su capacidad de absorber las presiones y estabilizarse rápidamente ...” (párr. 5).

Por otra parte, Suarez-Ojeda citado por Rodríguez (2009) hace referencia a las características que pueden llegar a desarrollar las personas a partir de la resiliencia, entre las cuales están: 1) la introspección, como la capacidad de cuestionarse a sí mismo y generar respuestas ante una determinada situación, 2) la independencia, como una forma de establecer límites con el medio que genera dificultades, 3) la capacidad de relacionarse con los demás y

establecer lazos para enfrentar las situaciones en lugar de aislarse por ello, 4) la iniciativa como una forma de exigirse y ponerse a prueba, además de la utilización del humor como forma de ver el lado cómico de la adversidad por la que se atraviesa, y 5) la creatividad como forma de generar propuestas a partir del caos.

En cuanto al tema de la violencia y su normalización, la resiliencia es un elemento de gran ayuda para las personas víctimas de violencia en sus diversas manifestaciones, ya que el desarrollo de recursos personales facilita los procesos de afrontamiento de la situación de agresión, generando a su vez un aprendizaje significativo que puede ser transmitido a otras personas y propiciando espacios de concientización en torno a este fenómeno social.

Comunicación asertiva. Esta se consolida como uno de los ejes transversales que cumplen un rol mediador en lo que respecta al tema de la violencia y la normalización de esta, dado que al ser un componente comunicacional cuyo objetivo es la expresión de lo que se piensa y siente de forma adecuada sin lastimar a terceros, además, invita a las personas a la escucha y a la comprensión de la posición de la persona ante un conflicto.

Aunado a lo anterior, Llapuna y Pujol (2004) hacen referencia a la comunicación asertiva, la cual definen como

... la habilidad personal que nos permite expresar sentimientos, opiniones y pensamientos, en el momento oportuno, de la forma adecuada y sin negar ni desconsiderar los derechos de los demás. Es decir, nos referimos a una forma para interactuar efectivamente en cualquier situación que permite a la persona ser directa, honesta y expresiva. (párr. 5).

Actualmente, las plataformas virtuales constituyen uno de los medios que utilizan las personas para comunicarse. Por ende, se considera necesario que esta habilidad sea puesta en práctica en dichos entornos, ya que las personas usuarias utilizan las redes sociales para compartir pensamientos, sentimientos y opiniones que no necesariamente coinciden con las que poseen las demás, pero que de igual forma deben ser respetadas. Ante esto, Llapuna y Pujol (2004) explican que “el principio de la asertividad es el respeto profundo del yo, sólo al sentar

tal respeto, podemos respetar a los demás.” (párr. 6), lo que quiere decir que el respeto se debe construir desde lo interno, ya que al aplicar el respeto hacia sí mismo o sí misma, se adquiere noción de la importancia de su aplicación con las demás personas.

Como parte de la comunicación asertiva, resulta necesario retomar los elementos que caracterizan a las personas que han desarrollado esta habilidad social, estas son mencionadas por el Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública de la Universidad de Costa Rica (2015), y se exponen a continuación.

1. La persona tiene la capacidad de expresar sus emociones y pensamientos.
2. Mantiene una escucha activa.
3. Toma una posición con respecto a un tema, sin imponer las propias ideas, teniendo flexibilidad para cambiar de opinión o discutir abiertamente sobre los puntos de los que trata el mensaje comunicativo.
4. Se llega a puntos de acuerdos con los otros, se busca siempre una solución que respete los derechos sin utilizar la violencia. (párr.6)

En cuanto a las redes sociales, es importante hacer hincapié en la habilidad que deben desarrollar las personas usuarias a la hora de expresar sus pensamientos y sentimientos respecto a un tema específico, evitando imponer o exigir que las otras personas piensen o sientan de la misma manera. Ya que la comunicación asertiva en redes sociales podría reflejarse en la disminución de las situaciones de violencia ante conflictos caracterizados por la incompatibilidad de opiniones y por ende impactar de forma positiva los procesos interaccionales que se dan en el entorno virtual.

Labor orientadora y protocolos de actuación ante situaciones de violencia

El sistema educativo costarricense se ha caracterizado a lo largo de la historia como un espacio de oportunidades para las personas menores de edad que gozan del derecho a la educación pública, obligatoria y gratuita, esto dentro de un ambiente seguro que propicie el desarrollo personal y fortalecimiento de habilidades para la vida en el estudiantado.

Con base en lo anterior, el Ministerio de Educación Pública (2016) señala que en los contextos institucionales

La comunidad educativa tiene la responsabilidad de trabajar en la prevención de la violencia; sin embargo, cuando la prevención ya no sea efectiva y se conozcan situaciones en las que se violente a integrantes del estudiantado, se debe aplicar el Protocolo de actuación en situaciones de violencia física, psicológica, sexual, acoso y hostigamiento sexual (p. 5).

En concordancia con el párrafo anterior, es necesario que la prevención sea uno de los ejes prioritarios en la labor orientadora, y que las estrategias implementadas para este fin sean eficaces, en procura reducir el surgimiento de casos vinculados con diversas problemáticas en el contexto educativo, como lo es el fenómeno de la violencia.

Si bien, este es el objetivo principal que se pretende alcanzar con las medidas necesarias, el contexto institucional no está exento de que puedan ocurrir situaciones que ameriten la intervención inmediata. Esta se realiza mediante la activación de los protocolos que dispone el Ministerio de Educación Pública, por lo que es imprescindible que las personas profesionales en Orientación conozcan y dominen cada uno de estos.

Para el abordaje de situaciones en las cuales una persona menor de edad esté siendo víctima de acoso escolar de forma física o virtual, las personas que laboran en los centros educativos cuentan con el “Protocolo de actuación en situaciones de bullying”, el cual constituye una guía de acciones que se deben realizar en caso de detectar este tipo de situaciones en el estudiantado (Ministerio de Educación Pública, 2016)

Dicho protocolo, por tanto, es una herramienta de atención inmediata ante situaciones que pueden generar una serie de consecuencias, tanto para las personas víctimas como para las victimarias, por lo que el objetivo principal de la persona profesional en Orientación en la aplicación del protocolo es intervenir de forma oportuna y eficaz para evitar; en la medida de lo posible, los efectos perjudiciales que se pueden generar producto de actos violentos.

Cabe mencionar que para la intervención de casos que no se identifican como situaciones de *bullying* o *cyberbullying*, pero involucran otros tipos de violencia, el Ministerio de Educación Pública (2016) dispone de otro protocolo denominado “Protocolo de actuación en situaciones de violencia física, psicológica, sexual, acoso y hostigamiento sexual”, el cual describe las pautas de acción inmediatas ante situaciones en las que la integridad de una persona menor de edad se ha visto vulnerada, favoreciendo el resguardo de la integridad física, así como la seguridad, el desarrollo, la salud mental, entre otros aspectos de la persona orientada.

Vinculando el quehacer orientador con la activación de los protocolos de actuación ante situaciones de violencia, se debe indicar que actualmente desde el Ministerio de Educación Pública no se cuenta con un protocolo que se aplique específicamente ante casos de violencia en redes sociales y su normalización.

Este aspecto a su vez, evidencia la necesidad de reforzar la labor orientadora con relación a esta problemática mediante la inclusión de estrategias (tanto preventivas como de atención inmediata) que se vinculen propiamente con la violencia en redes sociales y su normalización, ya que esto podría permitir a las personas profesionales en Orientación realizar un abordaje más especializado, como alternativa ante la falta de un protocolo de actuación específico para este tema.

De acuerdo con los elementos teóricos desarrollados a lo largo del presente apartado, se observa que la disciplina de la Orientación cumple un rol relevante en cuanto al abordaje de los ejes vinculantes con el tema de la violencia y su normalización, como lo son las habilidades sociales, la inteligencia emocional, la empatía, la comunicación asertiva, entre otros, los cuales constituyen pilares importantes a nivel de prevención mediante el fortalecimiento de factores protectores, que a su vez se convierten en elementos promotores del desarrollo humano.

Capítulo III

Marco metodológico

En este apartado se describe la metodología utilizada para el desarrollo de la presente investigación. Primeramente, se hace referencia al paradigma, enfoque y tipo de estudio considerados pertinentes para desarrollar la presente investigación. Posteriormente, se hace mención a la población participante y sus principales características.

Asimismo, se presentan los temas a explorar, las categorías y subcategorías de análisis con sus respectivas definiciones; las cuales que surgieron a partir del planteamiento del problema, y son elementales para el proceso de construcción de los instrumentos de investigación, y finalmente, se realiza una descripción de las técnicas de investigación entendidas como los recursos que facilitan la recolección de datos e información facilitada por la población participante.

Paradigma y enfoque investigativo seleccionado

Para ubicar la presente investigación dentro de un paradigma es necesario considerar las características propias del estudio a realizar, por lo que se considera que el paradigma pertinente para esta investigación es el denominado naturalista.

Según explican Hernández, Fernández y Baptista (2014), desde este paradigma se “estudia los fenómenos y seres vivos en sus contextos o ambientes naturales y en su cotidianidad”, además de “encontrar sentido a los fenómenos en función de los significados que las personas les otorguen” (p. 9). Por otro lado, también Barrantes (2009) señala que la finalidad de la investigación naturalista es “comprender e interpretar la realidad, los significados de las personas, percepciones, interacciones y acciones” (p. 61).

Con base en lo expuesto por estos autores, se puede entender que el paradigma naturalista se enfoca en el estudio, análisis y comprensión del mundo subjetivo de las personas, es decir, pretende entender la forma en la que los seres humanos interpretan la realidad que les rodea, así como el significado que otorgan a sus experiencias, percepciones y acciones. Asimismo, se centra en el estudio de las personas en su ambiente cotidiano, ya que esto puede

influir o condicionar su percepción del mundo externo e interno, así como las causas que determinan estas interpretaciones. Ante esto, cabe destacar que cada ser humano interpreta su realidad de formas diversas, incluso dos personas en igualdad de condiciones pueden realizar diferentes interpretaciones ante una misma situación, dado que tienen percepciones subjetivas distintas, por lo que el paradigma naturalista también se interesa por estudiar este tipo de fenómenos.

Vinculando lo anterior con el tema propuesto para esta investigación, este estudio busca conocer, analizar y comprender la manera en la que el colectivo adolescente de noveno año del Liceo de Heredia percibe, interpreta y reacciona ante situaciones de violencia en redes sociales como amenazas, ofensas, burlas, agresiones verbales e inclusive físicas presentes en videos o fotografías, entre otros. Es decir, se pretende investigar la realidad actual que vivencia la población adolescente en torno a esta situación, ya que esto podría influir en el mundo interno de las personas adolescentes, en sentido que, existe la posibilidad que a partir de una mayor prolongación y exposición de manifestaciones de violencia en las redes sociales se pueda llegar a normalizarla, aspecto que podría llegar a causar una disminución del sentido de sensibilización, empatía y concientización.

Además de los motivos anteriores, un aspecto más por el cual se ubica la presente investigación en el paradigma naturalista se relaciona con las afirmaciones de Barrantes (2009) al indicar que el interés de este “se centra en el estudio de los significados de las acciones humanas y de la vida social” (p. 60). De esta forma, se pretende realizar un análisis acerca de la incidencia de las redes sociales como recursos mediadores de nuevas formas de interacción humana, y por ende de su influencia en la vida social de las personas que las utilizan.

Esto tomando en consideración que el uso exponencial de estas, puede causar efectos en el desarrollo psicosocial de las personas usuarias (Pertegal, Olivia y Rodríguez, 2019), planteamiento con base en el cual se evidencia la necesidad de investigar esta temática desde la disciplina de Orientación, para encontrar las formas en que se puede abordar esta situación, así como prevenir las consecuencias que se derivan del mismo.

Por otra parte, al ser esta una investigación en la que se pretende explorar las formas en las que el colectivo adolescente percibe el fenómeno que se desea investigar desde sus vivencias y experiencias, se determina utilizar el enfoque fenomenológico, ya que este responde al tipo de estudio y a lo que se quiere alcanzar con la investigación planteada. Para efectos de este seminario, se concuerda con Hernández et al. (2014) quienes indican que el método fenomenológico “tiene como propósito explorar, describir y comprender las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común de tales vivencias” (p. 493).

En cuanto al tema de la normalización de la violencia en las redes sociales, se ha determinado realizar una indagación acerca de las diferentes percepciones que posee el colectivo adolescente sobre este fenómeno, asimismo, describir y comprender cómo las personas adolescentes narran las experiencias que han tenido en cuanto a la violencia en las redes sociales, es decir, si han sido víctimas, testigos o incluso si han sido victimarias.

Además, desde la perspectiva de este enfoque se pretende indagar en la subjetividad de las personas y encontrar; como bien lo mencionan los autores antes citados, aquellos elementos expuestos por las personas a partir de su experiencia que se interrelacionen, para realizar las respectivas interpretaciones del tema. Lo que se busca con la presente investigación es describir cómo se manifiesta la violencia en las redes sociales, a partir de lo visto por el colectivo adolescente, cuáles son los motivos por los cuales se da dicha violencia y, además, indagar en aquellos factores que hacen que esta se invisibilice y se normalice, esto con el fin de generar estrategias de intervención desde la disciplina de Orientación.

Tipo de estudio

Para efectos de la presente investigación se ha determinado el estudio de tipo cualitativo como el más apropiado según los propósitos planteados. De acuerdo con Bisquerra (2000), “... la investigación cualitativa tiene sus orígenes en la antropología, pretende una comprensión holística, no traducible a términos matemáticos, y pone el énfasis en la profundidad...” (p. 255), es decir, no se pretende generalizar datos, sino explorar y comprender fenómenos desde la

perspectiva de la población participante, esto mediante la realización de un análisis a profundidad.

Por otro lado, Hernández et al. (2014), indican que este tipo de estudio “... se selecciona cuando el propósito es examinar la forma en que los individuos perciben y experimentan los fenómenos que los rodean, profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados” (p. 358). Este aspecto se relaciona directamente con la naturaleza de esta investigación, la cual se enfoca en estudiar la influencia de las redes sociales en la normalización de la violencia en relación con las percepciones y vivencias de la población participante; que, en este caso, está compuesta por personas adolescentes, ya que la finalidad es explorar y comprender dicho fenómeno desde su perspectiva.

Lo mencionado anteriormente se debe a que; como bien indica De Andrea, citada por Calvache, Hernández y Pantoja (2014), desde la investigación cualitativa se postula que “el conocimiento de la realidad depende del sujeto que la conoce, de sus formas de percibir, sentir, actuar, propias de ese sujeto. Además, esta realidad se considera dinámica, cambiante y en permanente movimiento” (p. 105), de esta manera, se infiere que la realidad acerca de un fenómeno puede variar dependiendo de varios elementos como lo es la cultura, el contexto social e incluso las características propias de la población en la cual se estudia el fenómeno.

De acuerdo con las razones descritas anteriormente es que se considera que este tipo de estudio le puede brindar un componente de vital importancia a la presente investigación, ya que, al estar inmerso en una realidad presente y observable, permitiría que favorezca la obtención de información valiosa derivada del análisis a profundidad de la temática a explorar.

Diseño de la investigación

Una de las propiedades que posee la investigación cualitativa es su capacidad de adaptación y cambio durante el proceso investigativo cuando surge nueva información que alimenta el conocimiento del tema de estudio, sin embargo, para una óptima construcción de este proceso es primordial planificar las acciones a seguir dentro de los parámetros metodológicos y esto se logra mediante la estructura de un diseño de investigación que funcione

como guía de las actividades y tareas por realizar en el mismo con el fin de llegar a los resultados deseados.

De esta forma, para organizar este proceso investigativo a partir del establecimiento de un diseño de investigación cualitativo, se tomó como referencia el propuesto por Latorre, et al. citados por Bisquerra et al. (2004), quienes plantean que este diseño se compone de seis fases que fungen como guía del proceso.

A continuación, se describirán las acciones realizadas para llevar a cabo la presente investigación, de acuerdo con cada una de las fases de este diseño.

1. Fase exploratoria y de reflexión

El proceso de ejecución de la presente investigación, inició con el planteamiento del tema y problema de investigación, el cual nació a partir del análisis y pensamiento crítico de las investigadoras acerca de la realidad actual con respecto a problemáticas presentes en la población adolescente, ya que desde un principio este grupo etario resultó de especial interés para estudiar, esto debido a que dentro del desarrollo integral de cada persona, la etapa de la adolescencia es crucial en el crecimiento de áreas como la emocional, social, académica, física, entre otras, de modo que las afectaciones causadas por diversas problemáticas pueden influir de forma adversa en el desarrollo óptimo de esta etapa.

Otro aspecto que se tomó en cuenta a la hora de definir el tema es que este fuera actual, innovador y relevante desde el campo de la investigación, ya que también se pretendió que con este estudio surgiera nueva información y respuestas a interrogantes de importancia vinculadas con el tema, además de que este trabajo sirva como insumo en la producción de posteriores investigaciones que enriquezcan la información sobre el tema.

Bajo las anteriores consideraciones, las investigadoras establecieron como tema de investigación la influencia de las redes sociales en la normalización de la violencia en adolescentes, dado que se observó que las tecnologías de la información y comunicación suponen un campo de investigación muy reciente que requiere de información ampliada por los fenómenos sociales que genera actualmente y también porque la población adolescente se ha

visto muy relacionada con estos fenómenos, puesto que una gran parte de este colectivo son personas que frecuentemente utilizan redes sociales.

Posterior a la selección y definición del tema de investigación, las investigadoras procedieron a realizar una búsqueda bibliográfica de investigaciones o estudios relacionados con el tema de investigación, es decir, la elaboración de los antecedentes, ya que esto tuvo por función ampliar el conocimiento de las investigadoras sobre el panorama actual del tema de investigación, aspecto que fue de gran beneficio puesto que también fungieron como guía para el planteamiento del problema y los propósitos de la investigación, esto porque la información recolectada sirvió de referencia para definir qué aspectos o vacíos concernientes al tema se deseaba retomar, o bien, llevar en otra dirección a fin de generar nueva información que enriqueciera el campo de investigación sobre el tema de estudio.

La exploración bibliográfica, por ende, requirió que las investigadoras recopilaran información del tema de investigación o temas relacionados con este a partir de documentos como artículos, tesis, revistas, libros, entre otros, cuyas publicaciones fueran de años recientes y de origen nacional e internacional. Una vez concluido lo anterior, las investigadoras organizaron la información recolectada para ser presentada como los antecedentes de la investigación y posteriormente, se basaron en estos y en aspectos propios de la justificación del tema para plantear los argumentos que respaldarán la importancia de estudiar el tema de la presente investigación.

Seguidamente, las investigadoras procedieron con el desarrollo del marco teórico referencial, ya que este sirve como insumo teórico para sustentar a nivel conceptual la investigación, además el mismo se triangula con la información recolectada procedente de la población participante para la fase de análisis, la cual posteriormente se describirá. Por lo tanto, para la elaboración de dicho marco teórico, se definieron de manera conceptual diversos temas y subtemas vinculados con el tema principal de la investigación y de la disciplina de Orientación, esto mediante la realización de una segunda exploración bibliográfica procedente de libros, artículos, revistas, tesis, internet, entre otros.

Cabe mencionar que, durante el proceso de recolección de información procedente de la población participante y análisis de esta, se realimentó el marco teórico referencial con la

adición de nuevas conceptualizaciones, ya que durante este proceso surgieron temas emergentes que ameritaron ser definidos a nivel teórico. Esto fue posible gracias a que la investigación de tipo cualitativa posee la versatilidad de hacer cambios e incluir nueva información durante todas las fases del proceso investigativo.

2. Fase de planificación

Para efectuar la investigación con personas adolescentes y profesionales en Orientación, las investigadoras concordaron en que el escenario ideal de trabajo fuese un centro educativo, ya que, mediante la autorización de dirección de la institución, las investigadoras podrían establecer contacto con un grupo de adolescentes y con profesionales en Orientación, quienes serían las personas que proporcionarían la información para la investigación. Es por lo anterior que las investigadoras seleccionaron el Liceo de Heredia como centro de investigación y el nivel de noveno año como el grado del cual se iba a seleccionar el colectivo participante.

Esta decisión se debió a que las investigadoras consideraron que el nivel de noveno año, sería el más indicado para el estudio en vista de que las personas estudiantes en este nivel se encuentran en una posición intermedia con respecto a su proceso educativo y de desarrollo, lo que supuso un aspecto interesante para responder a interrogantes y proporcionar nueva información referente al fenómeno de la normalización de la violencia en adolescentes a través de las redes sociales, y, en cuanto a la selección del Liceo de Heredia como escenario de investigación, este se escogió por su accesibilidad y ubicación céntrica en la ciudad de Heredia.

Posteriormente, se procedió a desarrollar la metodología de la investigación, en primer lugar, se realizó una búsqueda y consulta teórica sobre fundamentos de investigación; y con base en las características del presente estudio se analizó esta referencia teórica para definir y exponer el paradigma, enfoque, tipo de estudio y alcances ya que los mismos sirven como guía metodológica, por tanto, se consideró esencial especificarlos. En segundo lugar, se expuso el perfil de las personas participantes y del contexto, es decir, de la institución educativa. En tercer lugar, se determinaron y expusieron las temáticas a explorar, categorías y subcategorías de análisis, ya que los mismos se emplean en el proceso de elaboración de las técnicas de

recolección de información, por tanto, subsiguiente a esto también se presentaron las técnicas a implementar en la investigación con su respectiva definición y descripción.

Los temas a explorar surgieron a partir de la observación del problema, los propósitos y el marco teórico, puesto que en estos se mencionan conceptos fundamentales vinculados con el tema que pueden ser delimitados. Para efectos de esta investigación se determinaron cuatro temas a explorar, los cuales fueron: redes sociales, violencia, normalización de la violencia y abordaje desde la disciplina de Orientación; estas se definieron teóricamente por lo que se tomó como referencia sus conceptualizaciones dentro del marco teórico referencial.

Seguidamente, las categorías de análisis se determinaron a partir de los temas a explorar, estas surgieron mediante el análisis de aspectos derivados de dichos temas y se conceptualizaron por medio de referencias bibliográficas y la autoría de las investigadoras. Finalmente, se establecieron las subcategorías, las cuales contribuyen en la elaboración de las técnicas de recolección de información ya que pueden funcionar como criterios de evaluación.

Una vez concluido lo anterior, se tomaron como base los temas a explorar, las categorías y subcategorías con sus respectivas definiciones teóricas, así como los propósitos planteados para seleccionar las técnicas de recolección de información más indicadas. De esta forma se determinaron los grupos focales, la observación no participante, las entrevistas a profundidad y las entrevistas semi estructuradas como las técnicas a emplear para el proceso de recolección de información.

Cabe mencionar que, para fundamentar la elección de dichas técnicas, las investigadoras también definieron las mismas mediante una revisión bibliográfica, de forma que se especificó en qué consistía cada una y cómo se emplearían en la investigación. Estas técnicas se sometieron a un proceso de validación por parte de tres personas profesionales en Orientación, con la finalidad de garantizar su calidad y pertinencia.

Finalmente, como parte de la metodología las investigadoras determinaron la triangulación metodológica como la estrategia a utilizar para el análisis e interpretación de la información obtenida, ya que esto permite conocer la forma de manejo de la información obtenida en el proceso de análisis de esta.

3. Fase de entrada en el escenario

Con miras a establecer contacto con la institución educativa seleccionada como escenario para la recolección de información, las investigadoras realizaron un primer acercamiento con el Liceo de Heredia por medio de una visita, en esta establecieron comunicación con la coordinadora académica de dicho centro educativo, la Máster María de los Ángeles Araya, a fin de exponer el interés de las investigadoras por realizar una investigación en la institución, así como solicitar la aprobación de la apertura del espacio y acceso con la población, esto porque la profesional mencionada era la encargada de asignar este tipo de autorizaciones en el centro educativo, según indicaron en dirección cuando previamente se solicitó la cita para dicha visita.

Como requisito y formalidad para aprobar dicha solicitud, la coordinadora académica indicó a las investigadoras que era necesario hacer entrega de una carta emitida por la División de Educación para el Trabajo de la Universidad Nacional y el tutor de las investigadoras, el Ph. D. Manuel Arturo Fallas Vargas, en la cual se especificará en qué consistiría la investigación y cuáles serían los requerimientos de la misma. Ante esto, las investigadoras procedieron a acatar y hacer cumplir esta demanda; de forma que, una vez entregada dicha carta, la coordinadora académica brindó oficialmente su aprobación para efectuar esta investigación en la institución, y, por tanto, autorizó el acceso a sus instalaciones y al colectivo estudiantil de noveno año.

Posteriormente, las investigadoras establecieron contacto con las profesionales de Orientación de la institución, específicamente con la orientadora encargada de las personas estudiantes de noveno año y la coordinadora del departamento de Orientación, esto mediante una visita a la institución, en la cual las investigadoras se presentaron y a ambas profesionales se les entregó una carta a fin de dar a conocer el interés de realizar la investigación en el lugar y en qué consistiría la misma. También, se les solicitó su participación y colaboración en la realización de una entrevista semiestructurada a cada una, con miras a recolectar información para la investigación, ya que ambas orientadoras al igual que el grupo de adolescentes de noveno año, figuran como personas participantes, por lo que, una vez comunicado este requerimiento, accedieron a ser entrevistadas.

A la orientadora de noveno año además, se le solicitó una cita previa al proceso de selección del grupo participante y de recolección de información, esto para realizarle una entrevista con la finalidad de obtener datos acerca del colectivo de estudiantes de dicho nivel en cuanto a sus características principales, zonas de procedencia, comportamientos en la institución, antecedentes de incidentes relacionados con violencia en las redes sociales, entre otros aspectos que son importantes de conocer, ya que permiten a las investigadoras identificar características de la población que pueden influir o vincularse con el tema de estudio.

En dicha entrevista, la profesional en Orientación aludió que específicamente en la sección 9-6 se habían presentado algunos casos relacionados con la violencia en redes sociales y que en ese grupo generalmente ocurrían conflictos entorno a este tipo de situaciones. Ante esta información, las investigadoras se mostraron interesadas y consideraron conformar el grupo participante de la investigación con estudiantes de dicha sección, ya que a partir de la participación de estas personas se podría recolectar información importante en cuanto a sus experiencias relacionadas con el tema de estudio, de modo que las investigadoras hicieron mención de este interés a la orientadora, la cual estuvo de acuerdo y ofreció su colaboración para tener acceso al grupo.

Para la selección del grupo participante, las investigadoras realizaron otra visita a la institución, en esta ocasión primeramente se presentaron con la orientadora de noveno a fin de dirigir las hacia el aula en la que se encontraba la sección 9-6 en ese momento. Al llegar al aula, las investigadoras le solicitaron a la docente del grupo un espacio para dirigirse a las personas estudiantes, la cual cedió el espacio amablemente. Dentro del aula, las investigadoras se presentaron ante el grupo, y seguidamente, explicaron el motivo de su intervención, es decir, el propósito de realizar una investigación con estudiantes en la institución.

A continuación, indicaron que para el desarrollo de este estudio requerían la participación de un grupo de estudiantes de noveno año, de modo que aquellas personas que desearan participar debían cumplir con ciertos criterios de selección (estos se encuentran en el apartado de la población participante) y entregar a su persona adulta responsable un documento de consentimiento informado, el cual tenían que firmar para autorizar su participación. Seguidamente, tendrían que devolver el documento firmado a la orientadora, esto en un lapso

de una semana, por lo que después de esta indicación las investigadoras hicieron entrega de los consentimientos informados a cada estudiante que se encontraba presente. Al finalizar, se agradeció al grupo por su atención y de antemano por su colaboración en la investigación.

Es importante señalar que la solicitud del consentimiento informado se debió al hecho de que al ser personas menores de edad, se requería del mismo como criterio para la aprobación de su participación, ya que esto forma parte de las consideraciones éticas de estudios con menores de edad, de tal manera que las investigadoras esperaron la respuesta de padres, madres o personas responsables de las personas estudiantes interesadas, por lo que al finalizar el tiempo asignado para la devolución del documento firmado, la orientadora le comunicó a las investigadoras que cinco estudiantes habían cumplido con el requerimiento de selección.

Una vez recolectados los consentimientos informados por parte de las investigadoras, se estableció en definitiva el grupo participante con estas cinco personas y además, se le solicitó a la orientadora de noveno año proporcionar información referente a las mismas como la edad y lugar de procedencia, asimismo, se le indicó que posteriormente se organizaría con ella los preparativos para la realización de las técnicas de recolección de información con el grupo, es decir, el establecimiento de la fecha, hora y lugar de cada una, así como agradecerle por su colaboración en el proceso de selección del grupo participante.

Finalmente, como parte de esta fase, las investigadoras contactaron por correo electrónico a la asesora de Orientación del Ministerio de Educación Pública a cargo de la zona de Heredia, ya que este fue el medio de contacto con la profesional, el cual fue proporcionado por la orientadora del nivel de noveno año. Mediante esta vía de comunicación las investigadoras se presentaron y explicaron el motivo por el cual fue contactada, es decir, hacer mención del proceso de desarrollo de la investigación y que, por su cargo profesional dentro del Ministerio de Educación Pública, las investigadoras requerían realizarle una entrevista dado que se le consideró como una de las personas participantes para la recolección de información en la investigación. Una vez obtenida la respuesta afirmativa de su participación en la investigación, se inició la organización del proceso de la siguiente fase.

4. Fase de recogida y de análisis de la información

Para la ejecución de la recolección de información, primeramente, las investigadoras coordinaron con la orientadora de nivel de noveno la programación en el Liceo de Heredia de las técnicas de recolección de información, debido a que por motivos de horario del grupo participante y disponibilidad del lugar de ejecución de las técnicas fue necesario establecer con antelación las fechas disponibles para esta finalidad.

El primer grupo focal se efectuó el día 9 de marzo del 2020 en el aula virtual de la institución educativa y durante la técnica se realizaron todas las actividades previstas sin inconvenientes. La realización del segundo grupo focal, por el contrario, fue postergada para otra fecha a la establecida inicialmente, ya que originalmente se programó para el día 16 de marzo del 2020, sin embargo, por motivo de la suspensión de las clases presenciales por indicación del Ministerio de Educación Pública ante la pandemia causada por el Covid-19, la ejecución del segundo grupo focal tuvo que ser suspendida.

El proceso de recolección de información para la investigación sufrió retrasos debido a que la suspensión de las clases presenciales demandó que las investigadoras adecuaran las técnicas de recolección de información faltantes a formato virtual, de manera que no se requiriera asistir al Liceo de Heredia para ser aplicadas. De esta forma, se determinó el uso de plataformas de reunión virtual para llevar a cabo las técnicas de recolección de información, puesto que la estrategia de modalidad virtual para la continuidad del curso lectivo implementada por el Ministerio de Educación Pública, sirvió como referencia para adaptar las técnicas y aplicarlas mediante el uso de recursos tecnológicos.

En primera instancia se adaptaron las actividades del segundo grupo focal, seguidamente se contactó vía telefónica a la orientadora de noveno año con el fin de solicitarle los contactos telefónicos de las personas pertenecientes al grupo participante. Luego de adquirir sus contactos, se procedió a establecer comunicación con cada estudiante para solicitarles nuevamente su colaboración en la investigación, explicarles la nueva modalidad de aplicación de las técnicas e indicarles la fecha establecida para la realización de la próxima técnica, es decir, el segundo grupo focal.

El segundo grupo focal, por tanto, tuvo lugar el día 14 de mayo del 2020 mediante el uso de la plataforma de reuniones virtuales Zoom. En esta técnica, las actividades que fueron planificadas de forma presencial se modificaron para ser ejecutadas mediante la plataforma virtual, por lo que fue necesario realizar una presentación con la herramienta Power Point para desarrollar la actividad “Una experiencia virtual”, de tal manera que los contenidos presentados al grupo se visualizaron a través de pantalla compartida, asimismo, la técnica de observación no participante se efectuó gracias a la funcionalidad de la cámara activa de cada uno de los dispositivos electrónicos utilizados en la reunión, por lo que las personas estudiantes se observaron en vivo desde sus diferentes ubicaciones.

Con respecto a la realización de las entrevistas a profundidad y entrevistas semiestructuradas cabe destacar que solamente la entrevista semi estructurada dirigida a la coordinadora de Orientación del Liceo de Heredia se llevó a cabo en la institución educativa, ya que la misma tuvo lugar antes de la suspensión de las clases debido a la pandemia, esta se realizó el día 9 de marzo del 2020.

Las cinco entrevistas a profundidad dirigidas al colectivo adolescente participante se efectuaron entre finales del mes de mayo y principios de junio, mediante la utilización de las aplicaciones Zoom y WhatsApp, estas se convocaron vía telefónica previo a cada fecha establecida. La entrevista semi estructurada dirigida a la asesora regional en Orientación del Ministerio de Educación Pública por su parte, se llevó a cabo el día 17 de junio del 2020 mediante la plataforma Zoom, y fue programada por correo electrónico. Finalmente, la orientadora de noveno año respondió de forma escrita a las preguntas de su entrevista, para esto envió a las investigadoras un documento por correo electrónico el día 10 de agosto del 2020 debido a que a la profesional se le dificultó reunirse de forma virtual con las investigadoras para realizar la entrevista semi estructurada.

Posterior a esto, las investigadoras ofrecieron su agradecimiento a todas las personas participantes por su colaboración en la investigación y procedieron con los preparativos del proceso de análisis de la información recolectada, de tal forma que a partir de este momento se establecieron las pautas a seguir en cuanto al método idóneo para organizar y analizar toda la información recolectada.

5. Fase de retirada del escenario

Una vez concluida la recolección de información y retirada del escenario de la investigación, es decir, del Liceo de Heredia, así como del contacto virtual con las personas participantes, las investigadoras procedieron a sistematizar y organizar la información recolectada en cada una de las técnicas aplicadas. Dicha información se ordenó mediante la realización de un cuadro de referencia de acuerdo con los propósitos y temas a explorar delimitados en el marco metodológico, ya que este procedimiento tiene la finalidad de facilitar el análisis de la investigación.

Seguidamente se inició con el proceso análisis de interpretación de la información obtenida, el cual se desarrolló a partir de la triangulación entre la información procedente del marco referencial, de las personas participantes y los saberes orientadores de las investigadoras sobre la relación de ambas fuentes. Ante esto, cabe mencionar que la estructura del análisis se elaboró con cada uno de los propósitos de la investigación, ya que con esto se pretendió responder a cada uno de ellos según fueron planteados.

Posterior al análisis de la información, las investigadoras realizaron una revisión de los hallazgos más significativos, los cuales sirvieron como principales puntos de referencia para la elaboración de las conclusiones correspondientes con cada uno de los cuatro propósitos específicos y el general, así como una serie de recomendaciones dirigidas a seis principales figuras: disciplina de la Orientación, carrera de Orientación, Ministerio de Educación Pública, centro educativo, padres y madres de familia, y sociedad en general. Asimismo, en esta fase también se especificaron las limitaciones del proceso investigativo.

6. Fase de elaboración del informe

En esta última fase, las investigadoras procedieron con la elaboración del informe final de la investigación, esto de acuerdo con la estructura de modalidad de seminario y los lineamientos establecidos por la Comisión de Trabajos Finales de Graduación de la Universidad Nacional.

Posteriormente, las investigadoras comenzaron con la elaboración de la propuesta de intervención orientadora correspondiente al quinto propósito del seminario de investigación, cuyos planteamientos tuvieron origen en los principales hallazgos y conclusiones de la investigación. De esta forma, se determinó diseñar un módulo de atención en Orientación que constituyera un recurso didáctico para las personas profesionales en el abordaje de la violencia en redes sociales y su normalización, de modo que este sea una herramienta de trabajo que innove en la atención de necesidades producto de esta problemática en la población adolescente. Este módulo fue incorporado como parte del informe final de la investigación.

Asimismo, el equipo investigador redactó un informe dirigido a la institución educativa en la cual se realizó el estudio, en el cual se sistematizan los principales hallazgos, así como las conclusiones y recomendaciones, esto como parte del compromiso ético en torno a la devolución de resultados que se asumió como parte de esta investigación. Dicho informe será entregado al departamento de Orientación de dicho centro educativo.

Finalmente, las investigadoras comenzaron a trabajar en el proceso de preparación para la defensa del seminario con el apoyo de la persona tutora, esto con la finalidad de obtener el grado de licenciatura, aspecto con el cual se da por concluido el proceso de investigación.

Alcances de la investigación

Como parte del proceso de investigación es necesario tener claro los aspectos que se esperan alcanzar con su realización, es decir, qué se pretende obtener o generar con esta, ya que esto sirve como guía para direccionar el rumbo de la investigación en cuanto a lo que se desea llegar al finalizar la misma. Para el presente estudio, por tanto, se definen los siguientes alcances.

El principal alcance al que se pretende llegar con la investigación reside en el hallazgo y sistematización de nueva información referente a un tema del cual no se encontró registro previo de haber sido estudiado desde la disciplina de la Orientación, aspecto que se consolida como un elemento importante en cuanto a la creación de nuevos conocimientos desde la perspectiva orientadora.

Aunado a lo anterior, también se busca evidenciar temas emergentes; que, si bien no pueden ser abordados a profundidad, se consolidan como una sólida referencia en cuanto a nuevas líneas de investigación. Esto se considera relevante puesto que permite asignar a la disciplina la responsabilidad de dar respuesta a las interrogantes que puedan surgir, aspecto que a su vez promueve la integración de la Orientación en nuevos ámbitos de investigación.

Finalmente, se plantea que la experiencia derivada de la aplicación de las técnicas de recolección de información y del análisis respectivo puede fungir como sustento y fundamento para el desarrollo de una propuesta de abordaje la cual se enfoque en el tema de la normalización de la violencia y el rol de las redes sociales, por lo que con esta se espera que pueda ser implementada por profesionales en Orientación en los diferentes centros educativos como una herramienta de trabajo con la población adolescente.

Participantes del estudio

El presente estudio está direccionado a analizar el tema de la influencia de las redes sociales en la normalización de la violencia en personas adolescentes. Ante esto, el equipo de investigadoras determinó que para comprender el tema en estudio y dar respuesta al problema de investigación era necesario delimitar dos subgrupos participantes, los cuales se describen a continuación.

En cuanto al primer subgrupo participante, este se conforma por cinco estudiantes de noveno año del colegio Liceo de Heredia, específicamente tres mujeres y dos hombres (ver tabla 2). Ante esto, cabe indicar que el número de participantes se determinó tomando en cuenta la naturaleza cualitativa del estudio, su paradigma naturalista y su enfoque fenomenológico, criterios desde los cuales se pretendía comprender a profundidad el fenómeno de la violencia en redes sociales y su normalización de acuerdo con la realidad de cada una de las personas participantes, dando énfasis a sus percepciones y experiencias individuales en torno al tema de estudio.

Tabla 2

Características de las personas participantes correspondientes al primer subgrupo

Persona participante	Sexo	Edad	Zona de residencia
Adolescente 1	Mujer	14 años	Barva, Heredia
Adolescente 2	Mujer	14 años	Guararí, Heredia
Adolescente 3	Mujer	14 años	Cantón Central, Heredia
Adolescente 4	Hombre	15 años	San Isidro, Heredia
Adolescente 5	Hombre	14 años	Guararí, Heredia

Nota: Elaboración del equipo investigador con base en la información obtenida.

En relación con el proceso de selección, es preciso señalar que las investigadoras determinaron una serie características necesarias en la población participante para favorecer el proceso metodológico y la consecución de los propósitos del presente seminario. De esta forma, se tomaron en cuenta los siguientes criterios.

- Ser estudiante del nivel de noveno año del Liceo de Heredia.
- Tener entre 14 y 16 años.
- Ser usuario(a) activo(a) de al menos tres redes sociales, entre estas Facebook, Instagram, WhatsApp.
- Poseer conocimientos sobre redes sociales y su utilización.
- Hacer uso de las redes sociales de manera frecuente.
- Haber observado o experimentado algún tipo de violencia en el entorno virtual.
- Tener disposición para participar en la investigación de forma activa.
- Presentar el consentimiento informado con la firma de la persona encargada.

Por otro lado, el segundo subgrupo participante está compuesto por tres personas profesionales en Orientación del Ministerio de Educación Pública (ver tabla 3). El número de participantes y los criterios de escogencia se determinaron tomando en cuenta la necesidad de explorar el rol de la disciplina de la Orientación ante el fenómeno en estudio desde la

experiencia de las profesionales, la cual fue planteada como parte del cuarto propósito de la presente investigación. Asimismo, se tomaron en consideración criterios como la disponibilidad de las personas informantes y la viabilidad para aplicar la técnica de recolección de información.

Tabla 3

Características de las personas participantes correspondientes al segundo subgrupo

Persona participante	Cargo	Institución
Profesional en Orientación 1	Orientadora de nivel	Liceo de Heredia
Profesional en Orientación 2	Coordinadora del Departamento de Orientación	Liceo de Heredia
Profesional en Orientación 3	Asesora regional de Orientación de la zona de Heredia	Ministerio de Educación Pública

Nota: Elaboración del equipo investigador con base en la información obtenida.

Aunado a las características de la población participante, se considera necesario realizar una descripción del contexto donde se desarrolla la investigación, es decir, el escenario donde se desarrolla, coexiste y se desenvuelve el colectivo informante correspondiente al subgrupo participante (con excepción de la persona que asume el cargo de asesoría regional).

De esta forma, es importante indicar que el colegio Liceo de Heredia forma parte del Ministerio de Educación Pública, ente gubernamental encargado de todas las acciones vinculadas con la educación en Costa Rica desde preescolar hasta secundaria y que contempla tanto instituciones en todo el país de carácter público como privado.

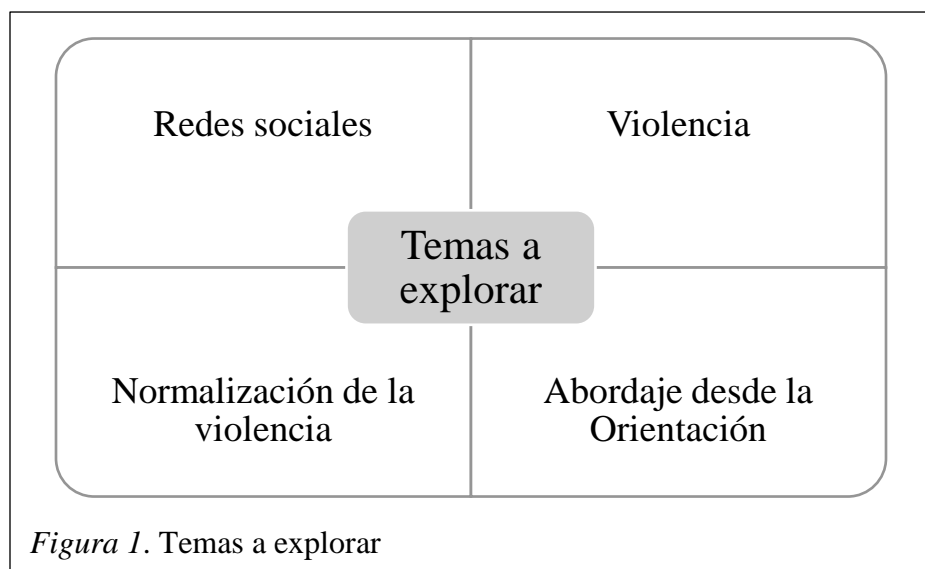
La institución a la que hacemos referencia posee una modalidad académica diurna, sin embargo, comparte instalaciones con el colegio nocturno Alfredo Gonzáles Flores. Se ubica en el cantón central de la provincia de Heredia, siendo una zona urbana con distritos semiurbanos a su alrededor, Además, por ser una institución situada en una zona muy céntrica colinda con gran variedad de establecimientos públicos, y presenta un fluido movimiento tanto peatonal como vehicular a las afueras de este.

Como todo contexto educativo, cuenta con su respectivo personal docente y administrativo, así como el colectivo estudiantil que se compone por aproximadamente 1300 estudiantes, cuyas edades rondan desde los trece a dieciocho años. Asimismo, existe gran diversidad cultural dentro de este contexto dado que el colectivo estudiantil se compone por estudiantes de diferentes nacionalidades, en su gran mayoría nicaragüenses seguidos por venezolanos, colombianos, salvadoreños y canadienses, así como por personas en condición de refugio por reformas y conflictos políticos en su país de origen (S. Araya, comunicación personal, 4 de marzo, 2019)

En cuanto a las comunidades de las cuales procede el colectivo estudiantil se pueden mencionar Heredia Centro, San Rafael, Guararí, Barva, Santo Domingo, Tibás, San Isidro y Santa Bárbara, aspecto que evidencia la diversidad que converge en el entorno educativo en cuanto a factores familiares, sociales, económicos, culturales, entre otros.

Temas a explorar

En este apartado se presentan las categorías y subcategorías de análisis de la investigación planteada, además, se brinda a la persona lectora una definición de cada una de ellas, con la finalidad de comprender a qué se refieren las investigadoras sobre los términos empleados, basados en la autoría investigadores e investigadoras.



Es preciso indicar que los elementos que se observan en la figura 1 corresponden a los cuatro ejes temáticos centrales de la investigación. Ante esto, es importante mencionar que el equipo investigador determinó presentar cada uno de los temas a explorar en formato de tabla para una mejor comprensión por parte de las personas lectoras, las mismas se presentan a continuación.

Tabla 4

Definiciones del tema Redes sociales, categorías y subcategorías de análisis

Tema a explorar	Categorías de análisis	Subcategorías de análisis
Redes Sociales: De acuerdo con Urueña et al. (2011), las redes sociales se conceptualizan como “un sitio en la red cuya finalidad es permitir a los usuarios relacionarse, comunicarse, compartir contenido y crear comunidades” (p. 12).	Accesibilidad: De acuerdo con los estudios realizados por los teóricos Urueña et al. (2011), se concibe la accesibilidad a las redes sociales como el grado de facilidad que tienen las personas usuarias para tener acceso a la cuenta personal de una red social en un espacio físico determinado, por medio de un dispositivo electrónico, así como a los recursos de conexión a internet con los que cuentan.	Dispositivos electrónicos - Celular - Computadora - Tablet Red de conexión - Wi-Fi - Datos Móviles Espacio Físico - Casa -Colegio -Lugares recreativos -Biblioteca
		Tiempo de uso: Tomando en consideración los principales hallazgos de los estudios realizados por Urueña et al. (2011) se determina esta subcategoría

como el tiempo diario o semanal que destinan las personas usuarias para hacer uso de una red social en un espacio determinado, así como las horas que invierten cada vez que hacen uso de alguna red social.

Redes sociales más utilizadas: Se definen, según Urueña et al. (2011) como aquellas que se consideran con mayor popularidad o son de mayor conocimiento dentro de un determinado grupo de personas usuarias, lo que significa que son por un gran número de personas

- Facebook
- Instagram
- WhatsApp

Contenidos: De acuerdo con los estudios realizados por Urueña et al. (2011), se entiende por contenidos en redes sociales como las diferentes informaciones de tipo audiovisual y publicaciones que observan las personas usuarias al hacer uso de las plataformas virtuales.

- Publicaciones
- Reacciones
- Comentarios
- Memes
- Estados
- Fotos, imágenes
- Videos
- Noticias

Nota: Elaboración del equipo investigador

Tabla 5

Definiciones del tema Violencia, categorías y subcategorías de análisis

Tema a explorar	Categorías de análisis	Subcategorías de análisis
<p>Violencia: La Organización Mundial de la Salud define la violencia como “El uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad” (Organización Panamericana de la Salud, 2002, p. 5).</p>	<p>Tipos de Violencia</p> <p>- Violencia Física: Este tipo de violencia puede manifestarse desde la perspectiva de Torres (s.f.) cuando “... alguien hace algo para dañar el cuerpo de otra persona, produciendo el dolor y el sufrimiento de alguien. En ocasiones, puede conducir a la muerte”. (párr. 24)</p> <p>- Violencia Verbal: Según Algeciras (2016) este tipo de violencia hace referencia a “la utilización del lenguaje, ya sea escrito u oral, con la intención de herir a alguien.” (párr. 25)</p> <p>- Violencia Psicológica: Algeciras (2016) explica que en este tipo de violencia “no se toman en consideración las necesidades psicológicas de la persona, particularmente las que tiene que ver con las relaciones</p>	<p>- Golpes</p> <p>- Patadas</p> <p>- Empujones</p> <p>- Bofetadas</p> <p>- Cortadas</p> <p>- Quemaduras</p> <p>- Gritos</p> <p>- Ofensas</p> <p>- Humillaciones</p> <p>- Palabras hirientes</p> <p>- Manipulación</p> <p>- Amenazas</p> <p>- Humillaciones</p> <p>- Desvalorización.</p>

interpersonales y la autoestima.”
(párr. 28)

- Violencia Sexual: Según explica Perez (s.f.) “es aquella que se manifiesta con agresiones a través de la fuerza física, psíquica o moral, rebajando a una persona a condiciones de inferioridad para implantar una conducta sexual en contra de su voluntad” (p. 16)

- Insinuaciones
- Acoso
- Difusión de fotografías íntimas
- Exposición a pornografía

- Violencia de Género. Este tipo de violencia “no procede de las diferencias biológicas entre hombres y mujeres sino de construcciones sociales y culturales que, amparándose en esta diferencia, sostienen la superioridad del hombre heterosexual” (Vázquez, Díaz y Pérez, según Rodríguez. 2017, p. 32).

- Comentarios machistas
- Discriminación por sexo y género
- Minimización

- Violencia Virtual: Según explica Carrillo et al (2015), constituye una prolongación de lo que ocurre en el medio físico (sociedad, familia, instituciones educativas), es decir, son todos aquellos actos considerados como agresivos o violentos que se manifiestan a

- Publicaciones y comentarios ofensivos
- Creación de memes
- Uso de imágenes de terceras personas sin su consentimiento

través de las diferentes plataformas virtuales.

- Cyberbullying: De acuerdo con los estudios realizados por Herrera-López et al. (2018), se determina como el uso de las diversas plataformas virtuales y tecnológicas como medio para acosar y agredir a una persona de manera reiterada y con ensañamiento, a través del tiempo.

-Agresiones constantes y repetitivas.
- Ensañamiento.
- Presencia de agresor, víctima y testigos.

Causas de la Violencia: De acuerdo con Martínez (2016), se entiende como causa de la violencia todos aquellos factores internos o externos; e incluso contextuales y socio-históricos, que pueden conllevar a actos agresivos manifestados de forma verbal, física, psicológica, sexual o emocional, transgrediendo la integridad de la persona que lo recibe.

- Aprendizaje social.
- Patriarcado
- Inadecuada autorregulación emocional.
- Desconocimiento de los mecanismos para la resolución alternativa de conflictos.

Consecuencias de la violencia: Según indica Martínez (2016) “las consecuencias más claras de la violencia son los daños que ésta genera, especialmente a las víctimas directas y en ocasiones

-Consecuencias físicas: Hematomas, fracturas, daños cognitivos, condición de discapacidad, muerte.

también a terceros, pudiendo afectar igualmente hasta a los mismos victimarios.” (p. 29), es decir, todas aquellas secuelas que subyacen producto de la exposición a cualquier tipo de violencia.

-Consecuencias psicológicas: ansiedad, depresión, miedo generalizado, estrés constante, pensamientos suicidas

-Consecuencias sociales: desestructuración de lazos sociales, miedo, desconfianza social.

Nota: Elaboración del equipo investigador

Tabla 6

Definiciones del tema Normalización de la violencia, categorías y subcategorías de análisis

Tema a explorar	Categorías de análisis	Subcategorías de Análisis
<p>Normalización de la violencia: según López (2017) se entiende como el proceso de acostumbrarse a aquellas acciones caracterizadas por la agresión, en sus diversas formas de expresión; esto permite que la</p>	<p>Percepción de las conductas violentas: De acuerdo con los estudios realizados por Torices (2017), se concibe como percepción el acto cognitivo mediante el cual se procesa una situación determinada con base a significados previamente establecidos, los cuales responden a la interacción en un entorno</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Pensamientos - Interpretaciones - Opiniones - Postura personal - Actitudes

<p>violencia gane terreno en la cultura y se propague de manera silenciosa, es decir, que no solo nadie proteste, sino que se termine por justificar (p. 114)</p>	<p>específico, ya sea familia, sociedad y/o cultura.</p>
<p>Grado de exposición a la violencia: Con base en estudios realizados por teóricos como Galán (2018) y López (2017), se entiende como la frecuencia e intensidad con la que una persona se encuentra expuesta a situaciones de violencia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Frecuencia. - Intensidad. - Forma de exposición (es decir, si la violencia se observa o se experimenta).
<p>Desensibilización a la violencia: De acuerdo con Galán (2018), se concibe como “un proceso sutil, casi incidental que puede ocurrir como resultado de la exposición repetida a la violencia de la vida real” (p. 259), esto provoca que la persona tenga una menor reacción emocional; o que incluso no la tenga, ante eventos violentos, generar la creencia de que la violencia es trivial o inevitable.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Respuesta inmediata. - Reacción emocional. - Reacción conductual - Indiferencia o apatía ante la violencia.
<p>Legitimación de la violencia: Corresponde a “aquellos procesos de creación de significados que se volverían válidos intersubjetivamente, adquiriendo elementos normativos creados y validados culturalmente” (Mosca, según</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Patrones familiares, sociales y culturales. - Validación del uso de la violencia. - Justificación de los actos violentos.

Galán, 2018, p. 79), de tal manera que un sujeto puede considerar que emplear la violencia es válido y justo.

Consecuencias de la normalización de la violencia: - Invisibilización de la violencia.
 Entendida; de acuerdo con los estudios realizados por López (2017), como los efectos que subyacen en las personas producto de la normalización de las conductas violentas, las cuales pueden influir; e incluso determinar, las actitudes de una persona hacia la violencia, así como la reacción emocional y conductual ante esta.

- Reproducción de la violencia de forma consciente o inconsciente.
- Propagación de la violencia e intensificación de la espiral de violencia.

Nota: Elaboración del equipo investigador

Tabla 7

Definiciones del tema Abordaje desde la Orientación, categorías y subcategorías de análisis

Tema a explorar	Categorías de Análisis	Subcategorías de análisis
1. Abordaje desde la Orientación: Se entiende; de acuerdo con lo señalado por diversos autores (Ureña y Robles (2015) y Pereira	Acciones preventivas: según indica Ramírez citado por Pereira (2012), las acciones preventivas se refieren a la posibilidad de anticiparse, con respuestas	Detección y atención individual ante situaciones que puedan desencadenar en violencia

<p>(2012), como el conjunto de acciones o procedimientos que implementa la persona profesional en Orientación en el ámbito educativo para el desarrollo de habilidades que les permitan a las personas enfrentar diversas situaciones de forma adecuada.</p>	<p>creativas y ajustadas a la realidad, a situaciones de alteran la realidad de las personas y de la comunidad (p. 189).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Talleres y espacios de diálogo. - Trabajo en el fortalecimiento de factores protectores.
<p>Acciones inmediatas: Con base en los estudios realizados por importantes como Pereira (2012) y Bausela (2004), las acciones inmediatas se conciben como esas acciones de intervención y protocolarias que realiza el o la profesional en Orientación de forma inmediata ante una situación específica que amerite intervención.</p>	<p>Acciones inmediatas: Con base en los estudios realizados por importantes como Pereira (2012) y Bausela (2004), las acciones inmediatas se conciben como esas acciones de intervención y protocolarias que realiza el o la profesional en Orientación de forma inmediata ante una situación específica que amerite intervención.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Activación de protocolos de actuación. - Intervención inmediata con las partes. - Intervención con las familias o personas encargadas. - Medidas de protección a la víctima.
<p>Acciones de seguimiento: Estas según Bisquerra, citado por Bausela (2004) son “estrategias fundamentadas que sirven de guía en el desarrollo del proceso de Orientación en su conjunto (planificación, puesta en práctica y evaluación) o en alguna de sus fases...” (p. 202)</p>	<p>Acciones de seguimiento: Estas según Bisquerra, citado por Bausela (2004) son “estrategias fundamentadas que sirven de guía en el desarrollo del proceso de Orientación en su conjunto (planificación, puesta en práctica y evaluación) o en alguna de sus fases...” (p. 202)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Verificación de la implementación del debido proceso. - Trabajo individual con las partes involucradas - Trabajo grupal para abordar la situación acontecida.
<p>Trabajo interdisciplinario: De acuerdo con Saldivia (2008) la interdisciplinariedad se puede</p>	<p>Trabajo interdisciplinario: De acuerdo con Saldivia (2008) la interdisciplinariedad se puede</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Involucramiento de diversas disciplinas.

concebir como un punto en el que distintas disciplinas convergen, siendo estas integradas por especialistas que se encargan de estudiar el fenómeno desde sus diferentes ramas, complementando las áreas del saber, de manera que se aborda de forma holística los aspectos de la investigación.	- Participación activa y apoyo. - Comunicación activa y óptima. - Ejes transversales atinentes al tema de la Violencia.
--	---

Nota: Elaboración del equipo investigador

Además de los temas a explorar que se describieron en las anteriores tablas, se han determinado una serie de elementos conceptuales a abordar como parte del proceso de indagación y recolección de información, entre estos están: el aprendizaje social, el patriarcado, el sentido de pertenencia e identidad en personas adolescentes, la socialización y los procesos interaccionales a nivel virtual, las habilidades sociales, la inteligencia emocional, la comunicación asertiva, la resiliencia, la empatía y la prosocialidad. Estos se encuentran inmersos en las categorías y subcategorías previamente establecidas y favorecerán la comprensión del fenómeno de estudio.

Con base en los temas a explorar, categorías y subcategorías de análisis que fueron descritos anteriormente, se designó una serie de técnicas con la finalidad de obtener la información necesaria para el proceso de análisis e interpretación del fenómeno en estudio, estas se describen a profundidad en el siguiente apartado.

Técnicas de recolección de información

Como parte del proceso metodológico de la presente investigación, se ha seleccionado una serie de técnicas cuya finalidad es recolectar información que posteriormente se emplea en el proceso de análisis para la generación de teoría, propio de los procesos inductivos. A continuación, se realiza una conceptualización y descripción de cada una de las técnicas seleccionadas.

Grupos focales

El grupo focal como técnica de recolección de información cualitativa "es un método de investigación colectivista, más que individualista, y se centra en la pluralidad y variedad de las actitudes, experiencias y creencias de los participantes, y lo hace en un espacio de tiempo relativamente corto" (Martínez-Miguel según Hamui-Sutton y Varela-Ruiz, 2012, p. 56), es decir, que se concibe como una entrevista grupal, por lo que la información se obtiene a partir del diálogo generado mediante el planteamiento de preguntas o la introducción de temáticas de conversación.

Por otra parte, Hamui-Sutton y Varela-Ruiz (2012) indican que el grupo focal es "... particularmente útil para explorar los conocimientos y experiencias de las personas en un ambiente de interacción, que permite examinar lo que la persona piensa, cómo piensa y por qué piensa de esa manera." (p. 56); además, estas autoras especifican que el hecho de trabajar en grupo puede facilitar los procesos de discusión y generar apertura en cuanto a la participación sobre temas que desde una perspectiva individual podrían considerarse como complejos o sensibles. Ante esto, cabe mencionar que en esta técnica también se pueden incorporar otras estrategias o actividades para ampliar el alcance de la recolección de información, lo que favorece el desarrollo de un análisis más completo y profundo del fenómeno de estudio.

Con base en lo mencionado, el grupo focal se ha seleccionado con la intencionalidad de recolectar información correspondiente con los temas de "Redes Sociales", "Violencia" y "Normalización de la violencia", tomando en cuenta las categorías y subcategorías determinadas para cada uno de estos temas a explorar.

Para la presente investigación se planificó la realización de dos grupos focales, los cuales se describen a continuación.

Grupo focal no. 1. Este primer grupo focal (ver apéndice C) tiene como tema "La violencia" y a partir de este se busca determinar el conocimiento que posee el grupo participante con relación al concepto de violencia, los tipos, así como sus causas y consecuencias, esto para indagar las percepciones, opiniones, experiencias e información que poseen sobre el tema, y a su vez, conocer la realidad que viven las personas adolescentes en su cotidianidad con respecto

a esta problemática. Dicha técnica está compuesta por cuatro partes, estas son la realización de un encuadre, el desarrollo de dos actividades, la apertura de un espacio de diálogo o conversatorio con base en el planteamiento de preguntas generadoras y el cierre.

En el encuadre, primeramente, se saluda cordialmente al grupo participante y luego se hace una introducción del tema de abordaje, así como el establecimiento de las normas de convivencia. Posteriormente, se realiza la actividad “Lluvia de ideas” (ver apéndice D), en esta se pretende recolectar información referente al concepto de violencia, es decir, conocer el significado que le otorgan las personas participantes al término violencia.

La actividad consiste en que el grupo construya su propio concepto de violencia a partir de palabras clave o ideas, para esto se indica a las personas participantes que mencionen palabras e ideas vinculadas al concepto de violencia, las cuales se muestran en una pizarra ya que las investigadoras tienen que escribir lo que menciona cada persona. Una vez que se han registrado todas las palabras e ideas, se le explica al grupo que en conjunto deben construir su propio concepto de violencia con base en todo lo que mencionaron, este también se escribe en la pizarra para que las personas participantes lo aprecien y analicen.

A continuación, se realiza la segunda actividad, esta se denomina “Veo, pienso y analizo” (ver apéndice E) y tiene la finalidad de recolectar información sobre los conocimientos que posee el grupo de los diferentes tipos de violencia que existen, es decir, determinar si las personas estudiantes pueden reconocer los tipos de violencia y en qué consiste cada uno.

Para esta actividad, primeramente, se divide el grupo participante en dos subgrupos, el primero conformado por dos personas y el segundo por tres. A cada subgrupo se le entregan siete imágenes (ver apéndice F), las cuales muestran diferentes tipos de violencia (física, verbal, psicológica, sexual, de género, virtual y ciberbullying). Seguidamente, se brinda a las personas participantes tiempo para que observen detenidamente las imágenes, analicen e identifiquen cuáles son los tipos de violencia que se aprecian en las mismas. Una vez finalizado el tiempo asignado, se indica a cada subgrupo que exponga las imágenes que tienen, mencionen cuáles son los tipos de violencia que representan y expliquen cómo se caracteriza o se reconoce cada uno.

Posterior a esta actividad, se procede a desarrollar el conversatorio, este tiene como fin recolectar con mayor amplitud información relacionada con los aspectos antes abordados y, además, explorar el conocimiento que posee el grupo respecto a las causas y consecuencias de la violencia. Con la intención de generar el diálogo se hace uso de una guía de nueve preguntas generadoras (ver apéndice G), de modo que las personas participantes respondan a cada una de las interrogantes según sus percepciones, criterios, experiencias, entre otros aspectos.

Finalmente, se realiza el cierre del grupo focal, en el cual se hace un breve resumen y repaso de los principales aspectos abordados en el mismo, así como agradecer al grupo por su participación y aportes significativos para la investigación. Por último, se le entrega a cada persona participante un reforzador positivo como incentivo.

Grupo focal no. 2. El tema del segundo grupo focal (ver apéndice H) es “La normalización de la violencia en las redes sociales”, con este se pretende determinar la reacción y percepción que tienen las personas participantes sobre las formas en las que se manifiesta la violencia en las redes sociales. Similar al anterior, este grupo focal está compuesto por un encuadre, el desarrollo de una actividad, la apertura de un espacio de diálogo o conversatorio con base en una serie de preguntas generadoras y el cierre.

De igual manera que en el primer grupo focal, primeramente, se realiza el encuadre, compuesto por el saludo de las investigadoras al grupo, la introducción del tema y el establecimiento de las normas de convivencia. Seguidamente, se desarrolla la actividad “Una experiencia virtual” (ver apéndice I), en la cual se busca recolectar información referente a las reacciones que presenta el grupo participante ante la visualización de contenidos violentos en redes sociales, es decir, determinar la respuesta conductual, cognitiva y emocional de las personas participantes ante la exposición de este tipo de contenido, ya que esto posibilita conocer el pensamiento y comportamiento que muestran las personas participantes en su cotidianidad cuando observan violencia en redes sociales.

La actividad “Una experiencia virtual” consiste en la recreación o simulación del uso de una red social. Al inicio de la misma, se entrega a cada persona participante un juego de paletas con la imagen de diferentes reacciones, estas son similares a las que aparecen en algunas redes

sociales (me gusta, me encanta, me divierte, me entristece, me sorprende, me enoja y cuadro de texto para comentarios). Luego, mediante un proyector se muestra al grupo una serie de contenidos audiovisuales (imágenes, memes, noticias y publicaciones) que evidencian violencia directa o indirecta (ver apéndice J).

Antes de exponer estos contenidos se les indica a las personas participantes que al momento de ver cada uno deben reaccionar al mismo utilizando las paletas, para esto tienen que levantar y mostrar la paleta seleccionada. En caso de que alguna persona levante la paleta con la imagen de cuadro de texto, se habilita un espacio para que esta pueda externar un comentario, opinión o sentimiento acerca del contenido observado.

Posterior a la actividad mencionada, se realiza el conversatorio con el grupo participante, por lo que para generar el diálogo se utiliza una guía de doce preguntas generadoras (ver apéndice K) relacionadas con la exposición a la violencia y percepciones ante la misma, esto con el fin de que las personas participantes respondan a cada una de ellas de acuerdo con sus opiniones, percepciones, vivencias, entre otros aspectos que posibilitan conocer la realidad que experimentan en su cotidianidad con respecto a la violencia en redes sociales.

Para finalizar, se realiza el cierre y al igual que en el primer grupo focal en este se hace un repaso breve de los principales aspectos abordados, el agradecimiento al grupo por su participación y la entrega de un reforzador positivo como incentivo.

Observación no participante

De acuerdo con Campos y Lule (2012) la observación no participante se caracteriza por ser una técnica en la que la persona o personas investigadoras no se involucran activamente con la población participante, es decir, que el trabajo se centra en ser espectador o espectadora de lo que ocurre para registrarlo. Asimismo, Hernández et al. (2014), explican que esta técnica no solo se limita al sentido de la vista, sino que requiere el uso de todos los sentidos para percibir, describir y comprender el fenómeno de estudio.

Por otra parte, Eddy et al. citados por Hernández et al. (2014), especifican que la observación no participante tiene los siguientes propósitos.

- a) Explorar y describir ambientes, comunidades, subculturas y los aspectos de la vida social, analizando sus significados y a los actores que la generan.
- b) Comprender procesos, vinculaciones entre personas y sus situaciones, experiencias o circunstancias, los eventos que suceden al paso del tiempo y los patrones que se desarrollan.
- c) Identificar problemas sociales.
- d) Generar hipótesis para futuros estudios (p. 399).

En cuanto a los elementos específicos que se pueden observar en esta técnica Angrosino et al., citados por Hernández et al. (2014) mencionan el ambiente físico, el ambiente social, acciones (individuales o grupales), artefactos, acontecimientos significativos y retratos humanos, lo que convierte a la observación no participante en una técnica que ofrece gran amplitud y posibilidades respecto a toda la información que se desea recolectar, puesto que en esta se puede realizar un registro integral de los elementos o aspectos que componen el fenómeno de estudio.

Es preciso explicar que la observación no participante se realizará durante la aplicación del segundo grupo focal, específicamente en la actividad “Una experiencia virtual”, ya que esta tiene como propósito contrastar las respuestas verbales que proporcionen las personas participantes con sus reacciones emocionales y conductuales ante la visualización de contenidos violentos, es decir, determinar si existe congruencia o no, entre ambos aspectos de modo que se pueda detectar si se muestran o no, reacciones asociadas con la normalización de la violencia aunque se manifieste verbalmente lo contrario mediante conductas conscientes e inconscientes.

Esta técnica cualitativa de recolección de información se selecciona con la finalidad de registrar aspectos pertenecientes a la categoría de análisis “Normalización de la violencia”, por lo que se basa en las categorías y subcategorías correspondientes con este tema a explorar. Para efectuar y facilitar dicho registro se elaboró una guía de observación no participante (ver apéndice L), la cual ha sido diseñada a partir de los elementos que se requiere observar, de modo que en el documento los mismos se distribuyen de forma organizada en una tabla junto con el espacio designado para marcar o escribir la información requerida.

La guía de observación antes mencionada, consta de cinco secciones, en el primer espacio se describe cada uno de los contenidos audiovisuales que se presenten en la actividad, esto para identificarlos. En el segundo y tercer espacio se enlistan diferentes comportamientos (risas, inquietud, tranquilidad, entre otros) y emociones (enojo, tristeza, sorpresa, entre otras), los cuales se seleccionan según se observen, o no, en las personas participantes al momento en el que se muestre cada contenido. En el cuarto espacio, se anotan frases etnográficas relacionadas con el contenido observado y finalmente, el quinto espacio se destina para anotaciones adicionales.

Entrevistas a profundidad

La entrevista a profundidad se consolida como una técnica de recolección de información de tipo cualitativa que permite a las personas investigadoras explorar y comprender la realidad en cuanto a la perspectiva que las personas informantes tienen en torno a una diversidad de temas, esto mediante el desarrollo de una conversación en la cual la persona entrevistada pueda expresarse con libertad y sentirse cómoda a la hora de compartir sus experiencias personales (Robles, 2011).

Según indica Barrantes (2009) en la entrevista a profundidad no se pretende el contraste de creencias o supuestos, sino el acercamiento y comprensión de las que poseen las personas entrevistadas, puesto que, para las personas investigadoras el principal interés reside en las explicaciones, pensamientos, ideas y creencias de estos, información que solo puede obtenerse mediante la conversación amena y la escucha activa.

Ante esto, Robles (2011) explica que esta estrategia de recolección de información "... se basa en el seguimiento de un guion de entrevista, en él se plasman todos los tópicos que se desean abordar a lo largo de los encuentros" (p. 41), es por esta razón que se recomienda que las personas entrevistadoras definan de manera anticipada las áreas temáticas a abordar durante el encuentro, ya que esto facilitará el proceso de formulación de preguntas de forma ordenada sin que sea percibido por la persona informante como un interrogatorio.

Dicho esto, es importante aclarar que esta técnica de recolección de información ha sido seleccionada para indagar a profundidad aspectos referentes a los temas de "Redes Sociales" y

“Normalización de la violencia” en el grupo participante conformado por estudiantes de noveno año del Liceo de Heredia, por lo tanto, esta se aplica de forma individual a cada una de las cinco personas adolescentes.

Aunado a lo anterior, cabe destacar que mediante el desarrollo de la entrevista a profundidad se pretende determinar si existe congruencia en las respuestas que dan las personas participantes cuando están inmersas en un entorno de interacción grupal (en los grupos focales) y cuando están solas (en la entrevista a profundidad). Además, se considera una técnica de recolección adecuada y pertinente, ya que permite profundizar en aspectos individuales, experiencias o situaciones de las personas informantes con respecto a la temática de la violencia en los entornos virtuales y su normalización.

En cuanto a los criterios de aplicación, es preciso señalar que las entrevistas a profundidad se componen de tres momentos importantes, primeramente, se da la bienvenida a la persona entrevistada, la introducción al tema y la aclaración del carácter confidencial en cuanto al manejo de la información brindada. Posteriormente se desarrolla el proceso de conversación con ayuda de la guía de preguntas (ver apéndice M), ante esto, es importante mencionar que la técnica de recolección consta de quince preguntas divididas en dos secciones, la primera sección corresponde al tema de “Redes Sociales” y está compuesta por seis preguntas abiertas y la segunda sección contempla el tema de “Normalización de la violencia” y consta nueve preguntas abiertas.

Finalmente, se da el periodo de cierre, en el cual se reitera el acuerdo de confidencialidad y se agradece a la persona por su colaboración, dándose así por terminada la entrevista.

Entrevistas semiestructuradas

Como parte de la metodología, se determinó aplicar una técnica que respondiera al cuarto propósito específico propuesto para efectos del presente seminario, el cual está direccionado a determinar las acciones que se llevan a cabo por parte de las personas profesionales en Orientación del centro educativo Liceo de Heredia para la atención de la temática en estudio.

La entrevista como técnica de investigación se conceptualiza como “una reunión para intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados).” (Hernández et al., 2006, p. 118), en este caso, ese intercambio de información se da en torno a las diferentes acciones o procedimientos que se realizan en el ámbito educativo desde la disciplina de la Orientación ante situaciones de violencia en las redes sociales, entre estas: las acciones preventivas, las acciones inmediatas o de intervención, las acciones de seguimiento y el trabajo interdisciplinario.

Por otro lado, Hernández et al. (2006) explican que las entrevistas semi estructuradas “... se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados (es decir, no todas las preguntas están predeterminadas)” (p. 118). De esta forma, se ha diseñado una guía de doce preguntas (ver apéndice N) con la finalidad de obtener información que ha sido determinada según el tema a explorar, sin embargo, también se hace énfasis en la flexibilidad y apertura ante temáticas emergentes atinentes al tema de estudio que puedan enriquecer el proceso de análisis e interpretación.

Con base en lo mencionado, es preciso señalar que esta técnica está dirigida al subgrupo participante conformado por tres personas profesionales en Orientación del Ministerio de Educación Pública, ya que se consideró pertinente para explorar la realidad del fenómeno tanto en la institución donde se realiza el estudio como en el sistema educativo a nivel general, así como en torno a los elementos que fueron considerados de importancia como parte del tema “Abordaje desde la Orientación”.

Estrategias de análisis

En cuanto a la estrategia metodológica determinada para el análisis e interpretación de los resultados de la presente investigación, se realiza una triangulación de los principales hallazgos, el referente teórico y los aportes del enfoque cognitivo conductual. De esta forma, cabe destacar que la triangulación metodológica se considera de mayor atinencia para el análisis del fenómeno en cuestión, ya que, según explican Aguilar y Barroso (2015), esta enfatiza en “... recaudar información contrastando los resultados, analizando coincidencias y diferencias. Su

fundamento se centra principalmente en la idea de que los métodos son instrumentos para investigar un problema y facilitar su entendimiento ...” (p. 74).

Para efectos de este seminario, se pretende contrastar la información obtenida de las personas participantes con el referente teórico expuesto, contrastando como bien lo indican Aguilar y Barroso (2015) aquellas coincidencias o diferencias entre lo mencionado por las personas informantes y las acotaciones teóricas de diversos autores y autoras. Asimismo, en lo que respecta a las técnicas de recolección grupo focal no. 2 y observación no participante, se pretende observar la congruencia entre lo que las personas participantes expresan verbalmente y lo que expresan a nivel conductual, mediante sus gestos y lenguaje corporal.

Por otra parte, en cuanto a los grupos focales, se recauda y contrasta la información obtenida en el primer grupo focal con la subyacente del segundo, de modo que se logre observar si el conocimiento previo que posee el grupo adolescente sobre el fenómeno de la violencia y sus diversas manifestaciones condiciona los procesos de identificación de estas cuando se presentan en el entorno virtual por medio de contenidos audiovisuales y humor satírico, de forma que permita determinar si este componente genera alguna influencia en cuanto a la normalización de la violencia.

Con respecto al grupo focal no. 2 y la entrevista a profundidad, se pretende hacer un análisis de las respuestas que brinde el colectivo adolescente cuando se encuentre en compañía de su grupo de pares (grupo focal) en contraste con lo que expresen al momento en el que se encuentren a solas con el equipo investigador (entrevista a profundidad), de manera que se pueda observar si su perspectiva con respecto al fenómeno estudiado presenta una variación según el entorno individual o grupal.

Finalmente, la estrategia de triangulación de resultados también se realiza con las personas profesionales en Orientación, puesto que se hará una comparación de las respuestas brindadas con la teoría referente al rol de la profesión, expuesta en el capítulo II, con la finalidad de obtener información acerca de si existe o no un abordaje del fenómeno en el ejercicio de la profesión. Además, se analizan las respuestas que cada una de las personas informantes brindan para observar si concuerdan entre sí, lo que a su vez permite determinar si hay acuerdos o antagonismos en las respuestas, así como concordancias o discrepancias entre las diferentes respuestas.

De esta forma, mediante la triangulación de la información obtenida y los diversos hallazgos a la luz de la teoría y del saber orientador, se pretende realizar un análisis e interpretación que permita al equipo investigador acercarse a la comprensión del fenómeno en estudio y dar respuesta al problema de investigación.

Consideraciones éticas

Un proceso de investigación conlleva una serie de responsabilidades a nivel ético, para las investigadoras es de vital importancia tener siempre presente que se está trabajando con seres humanos que merecen respeto, por lo que el accionar de las investigadoras debe reflejar los valores representativos de la disciplina de la Orientación. Con base en lo mencionado anteriormente, se han tomado en consideración los siguientes criterios éticos.

Consentimiento de la población

Este elemento es de vital importancia al tomar en consideración que se estará trabajando con adolescentes menores de edad, por lo que se considera necesaria la respectiva autorización por parte del padre, madre de familia o la persona encargada, esto con la finalidad de garantizar la seguridad de ambas partes (investigadoras y personas participantes) durante el proceso de investigación. Esta autorización se constata mediante la firma de un consentimiento informado por parte de la persona menor de edad y de la persona encargada (ver apéndices A y B), el cual se estableció como parte de los criterios de selección del grupo participante.

Confidencialidad y manejo de la información

Para efectos de la presente investigación se garantiza la confidencialidad a las personas participantes, y se establece que se va a prestar la total atención a la información obtenida mediante la aplicación de las respectivas técnicas de recolección, manteniendo a las personas informantes en completo anonimato y resguardando su identidad. Además, es importante recalcar que, al ser una investigación para optar por el grado de licenciatura, se garantiza el uso de la información únicamente con fines académicos.

Devolución de resultados

Como parte del compromiso social que caracteriza a la disciplina de Orientación, al culminar el proceso de investigación se entregará al departamento de Orientación de la institución un informe ejecutivo con los principales resultados de la investigación, así como las conclusiones y recomendaciones correspondientes.

Capítulo IV

Presentación y análisis de resultados

En el presente apartado se desarrolla el análisis de la información obtenida mediante la aplicación de las técnicas de recolección que fueron diseñadas como parte de la ruta metodológica correspondiente al presente estudio. De esta forma, se pretende brindar una interpretación general del panorama en cuanto al tema de investigación, lo que permite dar respuesta al propósito general “Analizamos la influencia de las redes sociales en la normalización de la violencia en adolescentes de noveno año del colegio Liceo de Heredia”.

Para facilitar la lectura y la comprensión de las personas lectoras, se ha determinado realizar el análisis de la información abordando cada uno de los propósitos específicos de forma separada, utilizando la triangulación como técnica de análisis de la información obtenida de las diferentes fuentes, el fundamento teórico presente en el capítulo II y el saber orientador de las investigadoras, finalizando con un resumen sobre los principales hallazgos derivados del análisis de cada propósito específico.

Análisis de la Información Correspondiente al Primer Propósito Específico: Identificamos las formas en que se manifiesta la violencia en las redes sociales que utiliza el colectivo adolescente de noveno año del colegio Liceo de Heredia.

Para efectos de este propósito, en primer lugar, fue importante explorar el conocimiento que posee el colectivo adolescente sobre la violencia a nivel general, esto con el fin de determinar si esta puede ser identificada de igual forma en el entorno virtual.

Con miras a indagar sobre este aspecto, en el primer grupo focal se desarrolló la técnica “Veo, pienso y analizo”, en la cual se mostró al grupo participante una serie de imágenes que reflejaban los tipos de violencia que fueron considerados para el presente estudio (física, verbal,

psicológica, sexual, de género, virtual y cyberbullying), algunas de las cuales se pueden observar en la figura 2²,

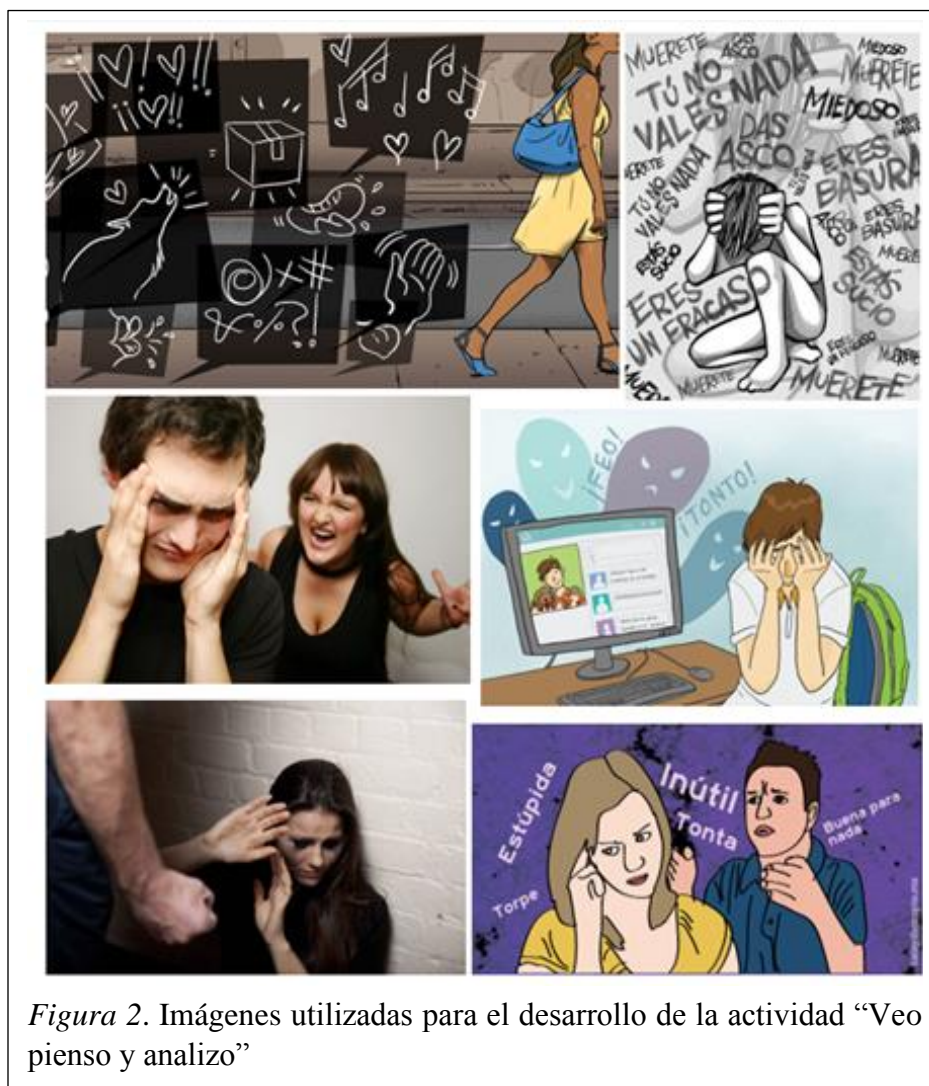


Figura 2. Imágenes utilizadas para el desarrollo de la actividad “Veo pienso y analizo”

Como resultado, se observó que la mayor parte del colectivo adolescente reconoce los tipos de violencia, ya que al observar las imágenes no mostraron ningún tipo de dificultad para categorizarlas, esto se evidenció en el comentario realizado por la persona participante 5 quien señaló *“Todas representan violencia, violencia verbal, física, cyberbullying”* y por las personas

² En la figura 2 se muestran algunas de las imágenes utilizadas para el desarrollo de la actividad “Veo, pienso y analizo”, ante esto, cabe aclarar que el total de las imágenes y sus referencias se encuentran en el apéndice F.

participantes 1 y 2 quienes indicaron *“Acoso y violencia verbal, porque a las dos nos ha pasado”*.

Una de las afirmaciones externadas por la persona participante 5 denota una discrepancia con lo emitido por el resto del grupo, ya que al hacer referencia a las imágenes expresó *“En las fotos, era más que todo violencia, porque estaban haciendo daño a otras personas, excepto la primera, porque eso ya era como abuso y no hay que hacerlo”*. Ante esto, se observa que la persona participante 5 considera el abuso sexual como un acto inadecuado que genera consecuencias en la víctima, sin embargo, pareciera que no lo califica como un tipo de violencia.

Al analizar estas unidades de significado, se observa que la postura de la persona participante 5 no coincide con lo expuesto por diversos teóricos sobre la violencia sexual (Algeciras, 2016 y Pérez, s. f.), quienes mencionan que esta no está exclusivamente mediada por golpes, sino que se consolida mediante un acto de coacción, el cual puede ser ejercido a través del uso de violencia psicológica o moral y sin el consentimiento de la otra persona, es decir, más que una imposición de una conducta sexual es una transgresión a la integridad corporal y moral de la persona víctima.

Con base en lo mencionado, el equipo investigador profundizó en las razones por las cuales la persona participante 5 no consideraba el abuso sexual como un tipo de violencia, ante lo cual respondió *“la violencia es como hacer un daño, más como golpes, y el abuso es parecido a la violencia física, pero sin golpes... Pienso que causaría un daño más emocional para las personas que han pasado por esas cosas”*.

El comentario anterior, evidencia la presencia de una posible confusión sobre lo que realmente implica la violencia, si bien la persona participante parece estar consciente sobre las secuelas emocionales del abuso sexual, el hecho de descalificar el acto y no considerarlo como violencia podría deberse al desconocimiento, a una posible carencia a nivel educativo sobre el tema de violencia, o a la instauración de procesos mediadores derivados del aprendizaje social dentro de un sistema patriarcal que legitima e invisibiliza ciertas conductas violentas hacia la mujer (Browne y Flores, 2017). Desde esta perspectiva, se considera de vital importancia brindar información amplia y clara al colectivo estudiantil que les permita identificar las

diversas manifestaciones de violencia y en especial aquellas que; por una u otra razón, podrían estar siendo invisibilizadas a nivel social y cultural.

Como parte del primer grupo focal, también se realizó una lluvia de ideas con el colectivo adolescente, en la cual construyeron su propio concepto de violencia mediante un consenso grupal, la definición construida fue la siguiente, *“la violencia es el acto de abusar o hacer un daño físico y emocional a otra persona”*. Esta conceptualización coincide con la definición establecida por la OMS (2002), en la cual se hace referencia al uso deliberado del poder con una alta probabilidad de generar daños en las personas.

La congruencia entre la definición que tiene el colectivo participante y la definición propuesta por la OMS (2002) se considera relevante para el presente estudio, ya que es un hallazgo que permite determinar que las personas adolescentes participantes no poseen una percepción incorrecta o inadecuada sobre la violencia como fenómeno social. Asimismo, el grupo adolescente expresó que la violencia se puede manifestar de diferentes formas, entre estas el acoso sexual, la violencia sexual, el ciberbullying, el bullying, la agresión física, la agresión verbal y la agresión psicológica, aspecto que evidencia el conocimiento que poseen en torno al reconocimiento de los tipos de violencia.

Para efectos de la presente investigación se planteó abordar la relación adolescencia, tecnología y redes sociales antes de introducir el tema de las manifestaciones de la violencia en el entorno virtual, ya que esto se consideró relevante para determinar la facilidad que tiene el colectivo adolescente a la hora de identificar las diferentes manifestaciones de la violencia en el entorno virtual.

Durante la entrevista a profundidad se hizo referencia a la importancia de tener dispositivos electrónicos y acceso a internet, ante lo cual la persona participante 2 expresó *“Son muy importantes para comunicarse con los amigos, para el estudio y para cuando uno requiere información”*. En esta unidad de análisis se puede observar que la persona hace énfasis en la interacción con sus iguales y la utilización de la tecnología con fines académicos, usos que tienen que ver con los procesos de comunicación y acceso a la información de este colectivo para su aprendizaje (Raffino, 2020).

En relación con la importancia del acceso a internet, la persona participante 1 mencionó “*En estos tiempos de pandemia es muy importante para acceder a plataformas y tener clases en línea*”, este comentario evidencia cómo la tecnología cumple un rol fundamental ante un panorama de constante evolución en el ámbito tecnológico y que actualmente atraviesa una situación atípica de pandemia, lo que provoca que la mayoría de las interacciones de la población adolescente se efectúen mediante plataformas virtuales y redes sociales, esto porque las redes sociales se han convertido en un mecanismo de facilidad e inmediatez (Estébanez y Vázquez, 2013), características que las hacen útiles para la comunicación a distancia y además promueven nuevos arquetipos en la población adolescente para mantener su interacción por medios virtuales.

En cuanto a los dispositivos tecnológicos que posee el grupo de adolescentes y el acceso a redes de conexión a internet, cabe destacar que el total de adolescentes participantes expresó tener un teléfono celular, ante lo cual hicieron énfasis en la preferencia hacia este como un dispositivo más versátil, en lugar de otros como la computadora, ya que según la persona participante 5, esta última suele usarse más para fines académicos. Dentro de este contexto, se puede observar que el teléfono celular se consolida como el recurso tecnológico preferido por el colectivo adolescente, ya que permite una mayor movilidad en el entorno virtual, lo que cubre su necesidad de conexión de forma inmediata y rápida (Álvarez et al., 2019).

Durante la realización del primer grupo focal, el colectivo participante coincidió en que la red social que más utilizan es Facebook, además, hicieron referencia a WhatsApp e Instagram como las que se encuentra en segundo y tercer lugar de uso (personas participantes 1, 2, 3, 4 y 5). Esto coincide con la teoría referenciada en cuanto al orden de preferencia y al rango de edad de las personas usuarias, las cuales se encuentran entre los 15 y 19 años (Pérez-Wiesner et al., 2014).

De esta forma, se evidencia que las redes sociales más utilizadas por el colectivo adolescente pertenecen a las de tipo generalista (Hutt, 2012) ya que permiten acceder a una lista amplia de contactos para desarrollar procesos de interacción y socialización. Este aspecto se considera relevante para el presente estudio, ya que al ser macro espacios en los que socializa

una gran cantidad de personas se podrían estar difundiendo contenidos de tipo violento explícito o simbólico.

Por otro lado, al hacer referencia a las razones por las cuales las redes sociales son atractivas, la persona participante 3 mencionó *“Para la gente Facebook es atractiva por las cosas que comparten, para conocer gente o subir fotos, más que todo es para conocer gente”*, asimismo, la persona participante 4 explicó *“las redes son atractivas por la importancia que le dan las personas, por ejemplo, si una persona influyente las usa los demás van a querer hacer lo mismo”*.

Con base en las anteriores unidades de análisis se determina que una de las razones que hacen atractivas a las redes sociales coincide con las características y funcionalidades que poseen, como la mensajería instantánea y la facilidad de subir material interactivo en línea (Urueña et al., 2011). Además, se hace referencia a la importancia de los grupos de referencia en los entornos virtuales y a la presión social que ejercen en las personas usuarias, aspecto que puede condicionar o promover conductas específicas (A. Segura, comunicación personal, 17 de septiembre, 2019).

En cuanto a la preferencia por conocer personas cabe mencionar que las redes sociales se consolidan como espacios de socialización e interacción humana, aspecto que es considerado por las personas jóvenes como esencial, ya que les permite satisfacer sus necesidades de conocer y comunicarse de forma inmediata con otras personas usuarias, con las cuales comparten gustos e intereses, lo que a su vez da la sensación de mantener una vida social plena y activa (Espinar y González, según Browne y Flores, 2017).

Aunado a esto, lo expresado por la persona participante 4 puede estar vinculado con la necesidad de aceptación que el colectivo adolescente desea obtener por parte de su grupo de pares, aspecto que a su vez se relaciona con el autoconcepto social y el rol que cumplen las redes sociales como canales mediante los cuales las personas jóvenes pueden recibir la aprobación y aceptación por parte de su grupo de referencia (Cazalla-Luna y Molero, 2013), contribuyendo así al fortalecimiento del sentido de pertenencia en la etapa de la adolescencia (Pereira, 2012).

Otro aspecto relevante que surgió durante la entrevista a profundidad fue que se evidenció que el colectivo adolescente utiliza las mismas redes sociales (Facebook, WhatsApp e Instagram) y que existe similitud en cuanto a los contenidos a los que tienen acceso, esto porque durante la entrevista a profundidad la persona participante 4 comentó “*más que todo comparto memes que veo en algunas páginas de aquí que son muy buenas, hay una que se llama “Memes de la chante” y “Varas ticas”, por otro lado, la persona participante 5 indicó “suelo compartir una canción muy buena, o un meme que me haya dado bastante gracia”*. Estos comentarios concuerdan con lo mencionado por el resto de las personas participantes, quienes hicieron referencia a los memes como principal fuente de entretenimiento.

Un aspecto que llama la atención reside en el comentario realizado por la persona participante 1, quien indicó “*Sigo páginas de noticias, como de feminicidios o todo lo que tenga que ver con el movimiento feminista*”, ya que fue la única persona participante que compartió tener interés en contenidos referentes al feminismo.

En la frase etnográfica supra citada se observa que existe un interés por contenidos relacionados con las corrientes feministas, las cuales se consolidan como una de las pioneras en la transformación y evolución de la cultura y de los códigos patriarcales (Pérez, s. f.), lo cual puede ser considerado como un factor protector ante la violencia, aspecto que; como se verá posteriormente, juega un rol importante en la percepción que se tiene sobre la violencia en redes sociales y las reacciones cognitivas y conductuales ante la misma.

Al haber explorado y analizado el conocimiento que posee el grupo participante acerca de la violencia a nivel general y el uso de la tecnología y las redes sociales por parte del colectivo adolescente, se procedió a analizar sus conocimientos sobre la violencia en el entorno virtual.

Uno de los principales resultados obtenidos de la realización del grupo focal reside en que el total de adolescentes participantes expresó que sí observan contenidos violentos con regularidad en las redes sociales. Estos contenidos se exponen en los párrafos posteriores, ya que se analizan con base en cada uno de los tipos de violencia que el colectivo adolescente ha observado en diferentes publicaciones.

Primeramente, tanto en el grupo focal 1 como en la entrevista a profundidad, el grupo adolescente hizo referencia a su experiencia en redes sociales en torno a la violencia física. La persona participante 5, por ejemplo, mencionó que ha encontrado en redes sociales *“violencia física, como videos de peleas”*, al respecto, la persona participante 4 expresó *“los videos de agresión física salen todos los días”* y agregó en la entrevista a profundidad que *“más que todo lo que se ve es agresión física digamos en videos de gente peleándose, agrediendo o matando a otra”*.

Estas afirmaciones evidencian que la violencia física en el contexto virtual se difunde particularmente por medio de videos y que estos pueden ser explícitos. Además; según indicó el colectivo adolescente, cualquier persona que tenga una cuenta en una red social puede tener acceso a diversidad de contenidos, incluidos los de índole violento.

De esta forma, se puede deducir que algunas funcionalidades y características de la tecnología y las redes sociales como, por ejemplo, la facilidad de grabación de videos, la publicación y difusión de contenidos de forma inmediata, la conformación de grupos virtuales entre otros (Urueña et al., 2011), pueden ser influyentes en la propagación y reproducción de la violencia física a través de la publicación de videos en internet.

Por otro lado, la información obtenida del grupo de participantes, puede indicar que, se evidencia violencia verbal en las redes sociales con el objetivo intencional de lastimar o causar un impacto adverso en otras personas (Algeciras, 2016). Estos actos se producen por medio de algunas de las funcionalidades y características de las redes sociales como el anonimato, la mensajería instantánea, chats privados, publicaciones textuales, conversaciones grupales, entre otros.

Lo anterior se respalda en lo señalado por la persona participante 2, quien durante la entrevista a profundidad indicó *“la violencia verbal se ve más que todo en los comentarios de publicaciones, cuando la gente empieza a pelear entre ellos por Facebook”*, este comentario denota que en estos casos específicos, las personas usuarias podrían estar utilizando la violencia verbal como forma de defender posturas personales (Hernández, 2013) o como respuesta ante un ataque o agresión previa (Martínez, 2016).

Con base en lo anterior, se podría decir que el uso de la violencia en redes sociales podría responder en gran parte a un inadecuado autocontrol por parte de algunas personas usuarias, quienes utilizan las plataformas virtuales como un espacio para descargar su frustración mediante comentarios ofensivos y mensajes privados (Castillo, 2018), esto debido a que las características del entorno virtual favorecen la utilización de la violencia verbal ante la imposibilidad de utilizar otros tipos de violencia como la física. Es por esta razón que se considera hacer hincapié en el desarrollo de la inteligencia emocional, ya que el reconocimiento de las emociones propias con respecto a una situación, puede llevar a las personas a una introspección en cuanto a las formas de responder ante los conflictos de carácter interpersonal (Fuentes, 2014 y Pereira, 2012).

Por otro lado, la persona participante 5 expresó que observa este tipo de violencia principalmente *“cuando salen molestando a otras personas”*, ante lo cual, la persona participante 3 indicó que esto sucede también *“cuando se burlan de lo que una persona puede sentir o de algo que haya hecho alguien, por ejemplo, hay personas que no les gusta la comunidad LGBT y hacen comentarios diciendo “que asco” o “se tienen que morir”*.

Estas expresiones podrían explicar las posturas mediante las cuales se utiliza la violencia como respuesta a situaciones que son consideradas por la persona victimaria como inaceptables, las cuales pueden derivarse de patrones culturales, modelos de crianza, estereotipos y normas sociales, aspectos que podrían estar asociados a un sistema patriarcal e incidir en la ocurrencia de estos hechos (OMS, 2002).

Al analizar las anteriores unidades de análisis, también se evidencia cómo la violencia verbal en las redes sociales no necesariamente se deriva de una relación existente entre personas conocidas, es decir, esta puede ser ejercida por personas desconocidas que se valen de características personales y físicas para ofender y generar malestar en la persona víctima de la agresión (A. Segura, comunicación personal, 17 de septiembre, 2019).

Además, cabe destacar que este tipo de violencia puede interferir en el autoconcepto de forma emocional, el cual se relaciona con la aceptación y percepción de la persona hacia sí misma (Roa, 2013), ya que el recibir comentarios peyorativos sobre sus características físicas o de personalidad puede interferir en la construcción de una autoestima saludable y, por ende, poner en riesgo la salud mental de quien recibe dichos comentarios.

En cuanto a la violencia psicológica, cabe destacar que del total de adolescentes, solamente la persona participante 1 indicó evidenciarla en las redes sociales, ante lo cual comentó *“algunas personas utilizan la violencia psicológica para difamar a una persona”*, aspecto que coincide con el elemento teórico que describe a este tipo de violencia como una forma de agresión en la cual no se toman en consideración las necesidades psicológicas de la persona víctima (Algeciras, 2016), en este caso la difamación, la cual consiste en esparcir rumores (generalmente falsos) con la intención de dañar la imagen de una persona y provocar de esta forma daños a nivel de autoconcepto y autoestima.

Un aspecto relevante relacionado con este tipo de violencia es que; según sus supuestos teóricos, esta se manifiesta como un proceso largo y progresivo (Pérez, s. f.) en el cual se hace uso de la violencia verbal y otras conductas agresivas como la manipulación y la minimización de las emociones de la persona víctima. Se concuerda con esta postura teórica en que este tipo de violencia si se podría manifestar de forma interpersonal en el entorno virtual, pero esta puede no ser reconocida por la mayor parte del colectivo adolescente, ya que posiblemente la están identificando como una manifestación de la violencia verbal.

Aunado a lo anterior, un elemento que subyace de los comentarios anteriores es la responsabilidad social como forma de contribución a la humanidad y compromiso social (González y Goñi, 2005). Este aspecto va de la mano con los principios básicos de la disciplina de Orientación: prevención, desarrollo e intervención social (Guevara, 2014), mediante los cuales se promueve el bienestar de las personas tanto a nivel individual como colectivo, haciendo énfasis en la responsabilidad que cada persona posee en torno a la construcción de una ciudadanía de paz y de convivencia sana, elemento que se considera relevante para contrarrestar el impacto que subyace de la violencia en las redes sociales y promover procesos de socialización desde la convivencia.

En relación con la violencia sexual y de género, cabe destacar que estas se analizan de forma conjunta, ya que, de acuerdo con los resultados obtenidos, se evidencia que existe una relación entre ambas. El colectivo adolescente concibe estos dos tipos de violencia en redes sociales desde varias aristas, algunos comentarios están direccionados propiamente a la presencia de contenidos de índole sexual y de género como es el caso de la persona participante

5 quien expresó “*suben fotos de los senos de la mujer, casi siempre la eliminan, pero la vuelven a subir... entonces lo que hacen es como que la censuran y ya Instagram la acepta*”.

Con base en el comentario anterior, se evidencia que en los entornos virtuales se realiza una cosificación del cuerpo de la mujer mediante la difusión de imágenes de tipo pornográfico, aspecto que responde a las diversas manifestaciones de la estructura patriarcal, la cual ha encontrado nuevas formas de representarse en el mundo virtual, al legitimar conductas que visualizan a la mujer como un objeto sexual (Browne y Flores, 2017). Estas nuevas formas de reproducción y propagación de la cultura patriarcal suponen un mayor crecimiento de las implicaciones de esta realidad social en cuanto a la subordinación hacia las mujeres tanto de forma individual como colectiva (Browne y Flores, 2017).

Ante esto, es importante mencionar que las redes sociales se podrían estar convirtiendo en otro espacio de violencia para la mujer, en donde se le visualiza como objeto de deseo sexual y, por tanto, se invisibiliza su valor real como persona y como mujer. Además, se debe tener presente que actualmente el patriarcado se ha inmiscuido en los entornos virtuales mediante diversas formas de agresión (Browne y Flores, 2017), en las cuales se irrespeta la dignidad humana y la intimidad de las mujeres, colocándolas en una posición de vulnerabilidad ante formas de violencia virtual como el *grooming* y el *sexting* (Arab y Díaz, 2015), los cuales generan efectos nocivos a nivel personal, emocional y social.

Al tomar como referencia los planteamientos de la construcción del aprendizaje en el conductismo (Leiva, 2005), el entorno y los estímulos externos de contenido machista, se infiere que estos podrían condicionar el proceso de aprendizaje de la persona adolescente, asimismo, el refuerzo constante de estos mensajes implicaría la imitación y repetición de este tipo de violencia, aspecto que sería necesario reestructurar como parte del trabajo desde la disciplina de Orientación.

Además, se debe tomar en consideración para futuras líneas de investigación que las implicaciones de estos aprendizajes desadaptativos se dirigen a la población adolescente sin excepción en cuanto a sexo o género, puesto que se infiere que en los hombres el mensaje patriarcal puede reforzar una creencia irracional de superioridad del hombre y de subordinación e inferioridad de las mujeres (Perez, s. f.). Los criterios antes mencionados se podrían relacionar con la manifestación de actos violentos contra las mujeres por la posición que ocupan a nivel

social, así como con el impacto en torno al valor propio, autoestima, autoconcepto, autoimagen de las mujeres, entre otros aspectos que son cruciales para el desarrollo óptimo de la persona adolescente.

Por tanto, para implementar cambios en los procesos de aprendizaje; a fin de que estos sean más significativos, se considera esencial tomar como referente los principios del enfoque cognitivo-conductual, los cuales permitirían a la persona adolescente evaluar sus propios pensamientos y emociones, así como analizar sus conductas para modificar su proceso cognitivo y con esto adquirir comportamientos más adaptados (Ruiz et al., 2012), es decir apostar por una actitud de reflexión crítica con miras a una respuesta conductual libre de estructuras patriarcales infundadas por su entorno.

Por otro lado, también se hizo referencia a situaciones de acoso mediante el envío de mensajes y fotos con trasfondo sexual, ante esto, la persona participante 3 explicó *“el acoso en redes sociales es como que le mandan mensajes diciendo hola y le mandan fotos de las partes íntimas”*. Este comentario; al igual que el anterior, evidencia la presencia marcada de conductas machistas en los procesos de socialización correspondientes al sistema patriarcal predominante en el país, en el cual muchos hombres creen tener el derecho de enviar fotografías con contenido pornográfico sin el consentimiento de la persona, en este caso de la mujer (Algeciras, 2016).

La situación antes mencionada constituye un acto de violencia sexual y de género, ya que; según explicaron las personas participantes, es más común que sean los hombres los que envían este tipo de contenido sin que este haya sido solicitado de forma explícita, lo que se consolida como una transgresión a la dignidad de la mujer y una forma de legitimar el poder (Rodríguez, 2017). Sin embargo, también se visibiliza una conducta en la cual no se están tomando en consideración los principios básicos de la ética relacional, enfoque desde el cual se propone que las relaciones entre las personas deben estar caracterizadas por el respeto a la dignidad y el consentimiento, así como por la consideración del bienestar personal y el de la otredad (López, 2017).

Aunado a lo anterior, se observó que en algunas páginas de redes sociales se suele publicar contenido sexual que, a su vez, indica la predominancia de agresiones basadas en

posturas conservadoras regidas por el dominio de uno de los dos géneros, en este caso el masculino hacia el femenino, aspecto que puede estar relacionado con los roles de género.

Esto se evidencia en el comentario realizado por la persona participante 1, quien señaló *“si en una página ponen una foto y el mae la tiene grande lo felicitan y si la tiene pequeña todos se ríen, pero si es una chica se burlan o le dicen que es una zorra”*. En esta unidad de análisis se identifican aspectos relacionados con la educación patriarcal, esto debido a la observación de la gran importancia que se le otorga al órgano sexual masculino como algo que venerar y al cuerpo femenino, por el contrario, como algo que no se debe mostrar porque es señalado socialmente como inmoral.

Durante las entrevistas a profundidad se obtuvo más información acerca de los contenidos virtuales asociados con la violencia sexual y de género, ante esto, cabe mencionar que se halló la presencia de una modalidad de violencia sexual mediante la difusión de videos en el entorno virtual, los cuales pueden ser altamente explícitos. Esto se visualiza en el comentario realizado por la persona participante 4, quien señaló

Ese tipo de videos (agresión sexual) también los he visto en noticias que comparten, bueno en ese caso era un video de un maecillo violando a una bebé, o sea está muy mal hacer eso y también me parece mal que lo hagan los noticieros porque ponen esas cosas para tener más visitas, es como ahora con lo del coronavirus, que ponen fotos de un montón de gente muerta solo para que la gente los vea, ese noticiero donde vi ese video no era de aquí, creo que era de Colombia, pero aquí hay algunos como La Teja o La Extra que son bastante explícitos.

Si bien la persona participante 4 reconoce que el abuso sexual; y en este caso la violación, son actos incorrectos, el comentario anterior visibiliza una realidad en torno a los diversos contenidos que se pueden difundir en las plataformas virtuales, ya que los medios de comunicación y las redes sociales son agentes educativos culturalmente.

Asimismo, cabe indicar que los contenidos que se difunden juegan un papel importante, ya que lleva a dos polaridades, la primera; desde un escenario positivo, es la formación de

actitudes y comportamientos que contribuyen al bien común y la segunda; correspondiente a un escenario negativo, en el que se pueden promover actitudes y comportamientos nocivos para la persona y para la sociedad (Pereira, 2012). Ante esto, es importante analizar el rol de los medios de comunicación, ya que se considera de vital importancia valorar si la difusión de contenidos sensibles responde a una necesidad de información o a una estrategia de marketing para atraer más espectadores.

Por otra parte, durante la realización de las entrevistas a profundidad surgió otro tema vinculante con la agresión sexual y de género como son los homicidios de mujeres perpetrados por su pareja, es decir, los feminicidios. Ante esto, la persona participante 1 indicó *“siempre dicen que la persona (víctima) se lo buscó, que fue su culpa y así...y he visto memes de esos temas con mucha frecuencia”*. El comentario anterior, denota la presencia de actitudes y conductas machistas, las cuales se perpetúan mediante comentarios y burlas que minimizan actos como el feminicidio, desvalorizando la vida de las mujeres y asignándoles la culpa.

Con base en lo mencionado, cabe indicar que la comunidad adolescente está caracterizada por hacer uso de la tecnología y las redes sociales con regularidad (Álvarez et al., 2019), lo que podría incrementar la posibilidad de la exposición a la violencia en el entorno virtual. Además, se evidencia que la observación frecuente de estas conductas destructivas impulsa a las personas a comportarse igual que aquellas de las que aprende (Vergara, 2017).

Como se ha señalado anteriormente, las redes sociales se han convertido en un medio que facilita el aprendizaje de conductas mediante la transmisión de elementos referenciales (Pereira, 2012), por ende, la población adolescente no está exenta de incurrir en este tipo de comportamientos desadaptativos en los cuales se desvaloriza y se hace mofa de la vida de un ser humano, ya que como bien se ha analizado el proceso cognitivo en esta etapa cumple un rol fundamental en su comportamiento. Por lo tanto, es importante hacer énfasis en el abordaje desde la Orientación con respecto a esto, en donde se tome como base fundamental el hecho de que el aprendizaje es un proceso dinámico y que la modificación de los aprendizajes previos está en función del entorno (Leiva, 2005).

Aunado a lo anterior, el enfoque cognitivo conductual puede constituir un apoyo en cuanto a la modificación de las creencias y actitudes patriarcales, ya que, mediante el ejercicio

de autoevaluación de pensamientos, emociones y conductas, la persona adolescente podría ser capaz de generar cambios cognitivos y modificar las conductas desadaptativas (Ruiz et al., 2012).

En cuanto al cyberbullying, el grupo adolescente no realizó comentarios a profundidad con respecto a este tipo de violencia a diferencia de los anteriores, sin embargo, en la entrevista a profundidad, la persona participante 4 hizo referencia a este al indicar *“he visto personas que molestan a otras mediante las redes sociales, eso también es bastante común, más que todo con los memes, que agarran la cara de alguien para hacer un meme sin que la persona esté de acuerdo”*.

Por lo anterior, se podría decir que el concepto de cyberbullying no posee una definición clara dentro del grupo adolescente, aspecto que podría constituir una futura línea de investigación. El hecho de que no profundicen en este tipo de violencia podría indicar dificultades de identificación, dado que lo conciben como episodios de violencia aislados, es decir que son ocasionales, lo que no concuerda con los elementos o indicadores que distinguen el cyberbullying, como el hostigamiento ejercido hacia una misma persona o varias de forma repetitiva y perdurable con el tiempo, que se lleva a cabo en una relación entre pares en donde la víctima está desprotegida y no posee recursos para defenderse, además, en este la agresión es intencional ya que tiene por objetivo causar sufrimiento (Alvites, 2019 y Herrera-López et al., 2018).

En otras palabras, se infiere que el grupo adolescente tiende a percibir el cyberbullying como el acto ocasional de agredir, burlarse o criticar ofensivamente a una persona o varias sin que el mismo perdure y se repita hacia las mismas personas, aspecto que indica una confusión entre los términos de agresión aislada contra cualquier persona y hostigamiento reiterativo hacia la misma persona o varias.

Por otra parte, se podría afirmar que para el grupo participante es fácil identificar contenidos violentos en las redes sociales, para muestra la persona participante 5 mencionó *“Sí, la verdad es que sí, dependiendo de la publicación. Hay algunos que sí dan gracia y risa, pero hay otros en los que ya se están pasando o están burlándose”*, por su parte la persona

participante 4 expresó *“Yo siento que si es fácil identificar cuando los memes o publicaciones son violentos, por lo general cuando se meten con alguna persona, con su color de piel o así”*.

De acuerdo con los comentarios anteriores, se observa que particularmente el indicador que toman como referente de identificación es el acto de burla y ofensa contra una persona por diversas razones, entre ellas diferencias individuales o situaciones particulares, ya que le asignan mayor énfasis a este, lo que da lugar a que otras manifestaciones de violencia en medios digitales sean omitidas por el grupo.

Esto a su vez se relaciona con uno de los fundamentos de la teoría del aprendizaje social (Vergara, 2017) en el cual se hace referencia a la observación como un elemento relevante en cuanto a la reproducción de conductas. Si se toma en consideración la red social como una prolongación del entorno social, se podría decir que también se da un proceso de valoración y asignación de significados a los diversos contenidos violentos, de esta forma, la invisibilización o minimización de algunos tipos de violencia en el entorno virtual podría provocar que las personas adolescentes tengan dificultad para determinar sus manifestaciones con claridad.

Al haber determinado los tipos de violencia que el grupo participante identificó en las redes sociales, se procede a analizar las percepciones que el colectivo adolescente posee sobre sus principales causas, aspecto que arrojó información relevante sobre las diversas situaciones intrínsecas y extrínsecas que podrían influir en la presencia de conductas violentas.

En el primer grupo focal; el colectivo adolescente hizo referencia a las causas de la violencia. En general destacaron aspectos de carácter social, personal y de funcionalidades que ofrecen las redes sociales, además de aspectos vinculados con el contexto familiar. Lo anterior, se reconoce a partir del comentario realizado por una persona participante 5, la cual considera que aquellas personas que agreden por medio de las redes sociales *“lo hacen por molestar y por creerse superiores”*.

Con base en este comentario, se observa que el ejercicio de la violencia se perpetúa como resultado de posturas sociales y contextuales que legitiman la presencia de conductas violentas en los procesos de socialización desde una creencia de superioridad (Kaplan, 2016). Lo anterior, por ende, está vinculado con lo expuesto en el marco teórico que sustenta esta investigación al hacer referencia de las posturas de división social por condición socioeconómica, nacionalidad,

etnia, género, entre otros aspectos que podrían enlazarse con los niveles de causalidad de la violencia como es la cultura dentro de las raíces sociohistóricas y contextuales (Martínez, 2016).

La persona participante 3 por su parte expresó “*algunas personas violentan a otras en redes sociales porque de frente no se sienten lo suficientemente valientes*”, a esto se añade el comentario de la persona participante 4 quien indicó

El anonimato hace que la gente pueda decir y hacer lo que quiera pensando que nada va a pasar, en persona no lo pueden hacer (violentar) o porque saben que esa persona (víctima) probablemente se defendería y eso les da miedo.

Esto evidencia que una causa de la violencia se podría direccionar hacia un aspecto personal, es decir, los rasgos individuales como la personalidad, la autoestima, y el autoconcepto.

Con base en lo anterior, es importante mencionar que las redes sociales permiten a las personas mostrar una imagen virtual que no necesariamente coincide con la imagen real, lo que conduce al establecimiento de la presencia de posibles roles (Ochoa y Uribe, 2015), los cuales le ofrecen la seguridad que requiere para ejercer conductas violentas y resguardarse de sus implicaciones, aspecto que no podría hacer en el plano físico (A. Segura, comunicación personal, 17 de septiembre, 2019), ya que podría derivar en una confrontación no deseada por la persona que violenta.

Algunos factores causantes de violencia que surgieron en los comentarios realizados por el grupo participante fueron los de tipo emocional, correspondientes a experiencias previas. Para muestra de esto, la persona participante 5 expresó “*pienso que algunas personas lo hacen para desquitarse o para quitarse el enojo que tienen*”.

En esta unidad de análisis se observa como la ira es percibida por el colectivo adolescente como un elemento que tiene la capacidad de disparar comportamientos violentos en una persona con una inadecuada regulación emocional, siendo así uno de los niveles causales de agresión al hablar propiamente de la violencia reactiva (Martínez, 2016). Ante esto cabe indicar que el enojo es una emoción válida y presente en los seres humanos, sin embargo, esto no significa que la violencia deba ser utilizada como forma de expresión de dicha emoción.

Otras de las posibles causas de la violencia que emergen de las respuestas del grupo participante se relacionan con las experiencias vividas, la dinámica familiar en la cual crecen las personas y el tipo de contexto social en el que se desenvuelven. Ante esto, la persona participante 1 expresó *“Generalmente cuando a una persona le hacen daño, quiere hacerle daño a otra persona”*, aunado a este comentario, la persona participante 3 indicó *“En mi casa por lo menos a uno le enseñan que la violencia está mal, pero quizás la mamá de ellos no les enseñó, o tal vez sí les enseñó, pero no le hicieron caso”*.

Los comentarios anteriores se vinculan directamente con el aprendizaje social y el modelaje, ya que al ser el núcleo familiar el primer entorno de socialización de cada ser humano, es el espacio donde se instauran los primeros aprendizajes. Por este motivo, se considera que la forma de actuar y pensar de cada ser humano; y en este caso del colectivo adolescente, dependerá en gran medida de sus patrones de crianza y de la influencia que estos tengan en la consolidación de posturas de pensamiento, creencias, actitudes, valores, educación y comportamientos (Cortés et al., 2016 y García, 2014).

Es en los procesos de desaprendizaje y aprendizaje donde toma relevancia el rol de la persona profesional en Orientación como ente guía que promueve el desarrollo de procesos introspectivos y reflexivos direccionados a la canalización de emociones como el enojo y la forma en la que se expresa.

Por otro lado, el abordaje orientador direccionado al desarrollo y fortalecimiento de factores protectores también nutre el proceso de adquisición de nuevos aprendizajes para la vida. En el caso específico de la violencia, la presencia de factores protectores como la resiliencia podrían influir en la forma en la que se interioriza la experiencia (Del Rincón, 2016), esto se evidencia en el comentario realizado por la persona participante 1 quien expresó

Es muy lindo ver que una persona que sufrió toda su vida problemas familiares o bullying y que cuando creció, en vez de seguir haciendo el daño, intentó ayudar a otras personas, porque ahí se nota que es decisión de uno.

Al analizar la relación existente entre la resiliencia, el apoyo social, la autorregulación emocional y el aprendizaje introspectivo (Oriol-Bosch, 2012), se observa que la misma se

consolida como un factor protector que reduce la posibilidad de reproducción de la violencia ante una situación de violencia experimentada. Con base en este supuesto, se considera que la resiliencia cumple un papel importante dentro de los procesos mediadores (Vergara, 2017), ya que los aprendizajes significativos que una persona adquiere al superar una situación difícil (como los casos de violencia experimentada) y la forma en la que decida adaptar esos aprendizajes en su vida determinará en parte importante que tan adaptativa es la manera de desenvolverse en su entorno social y de relacionarse con las demás personas.

Las causas de la violencia en redes sociales que se analizaron anteriormente podrían ocasionar diversidad de consecuencias tanto para la víctima como para la persona victimaria, además pueden extenderse a corto, mediano y largo plazo. La adolescencia por sí misma, es una etapa llena de cambios y transiciones en la cual las personas se encuentran ante un proceso de construcción de su personalidad, identidad social y sentido de pertenencia (González y Quirós, 2014), elementos de vital importancia en los procesos de socialización propios de esta etapa evolutiva y que influyen en el establecimiento de pautas de interacción interpersonal en etapas posteriores del ciclo vital como lo es la adultez.

Como parte del primer y segundo grupo focal se exploraron las principales consecuencias de la violencia para la persona víctima, ante lo cual, el grupo participante destacó varias relacionadas con aspectos de índole emocional, psicológica, social y de salud mental.

La persona participante 1 comentó *“La persona puede cortarse o hacerse daño a sí misma”*. Con base en la anterior cita etnográfica, cabe indicar que los actos de autolesión son; en algunos casos, conductas que se podrían presentar ante una fuerte aflicción emocional (Alvites, 2019). De este modo, se considera que una persona víctima de violencia en el plano físico o virtual podría recurrir a la violencia autoinfligida como respuesta ante el daño emocional que le producen otras personas.

Con base en el planteamiento anterior, se debe tomar en consideración que las autolesiones representan un indicador de riesgo para la salud física y mental que se relaciona con la presencia de trastornos depresivos. En el caso de las personas adolescentes, es relevante que desde la labor orientadora se detecten elementos que puedan indicar que una persona está atravesando por una situación de depresión, ya que la falta de atención podría incrementar el riesgo de que la persona joven incurra en conductas de riesgo como lo es el consumo de alcohol

y sustancias psicoactivas, así como en tendencias suicidas (Alvites, 2019 y Caballero et al., 2018).

Asimismo, en el segundo grupo focal la persona participante 1 hizo un comentario vinculado con lo anterior, ya que afirmó

A algunas personas les puede dar depresión o ansiedad. Depende, si es una persona que le dicen que está gorda le puede dar algún tipo de trastorno para adelgazar, como anorexia o bulimia. Y al revés, si es una persona que le dicen que está muy flaca, va a intentar engordar de todas las maneras y afectar su salud.

La unidad de análisis supra citada evidencia el impacto que un comentario puede tener en el autoconcepto, especialmente en la etapa de la adolescencia, donde la imagen personal juega un rol muy importante en relación con el sentido de pertenencia y la aceptación dentro del grupo de pares. Sin embargo, se debe tener en consideración que la presencia de percepciones negativas sobre sí mismo o sí misma, así como de un sentido de inferioridad, podría llevar a las personas a incurrir en conductas de riesgo con el fin de cambiar la forma en la que están siendo percibidas por su grupo de referencia, lo cual podría generar una afectación a su integridad física y emocional (Martínez, 2016).

Un aspecto importante para tener en cuenta con relación a la frase etnográfica anterior es que si bien el comentario fue validado por el colectivo adolescente por medio de gestos de aprobación (asentir con la cabeza), no hubo ninguna réplica verbal del mismo, esto podría deberse a que el comentario no resonó en el grupo de adolescentes o que no hubo una identificación con el comentario de la persona participante 1. Ante esto, se considera relevante realizar futuras investigaciones que permitan explorar y profundizar las razones por las cuales el colectivo adolescente no tuvo una identificación con la temática expuesta.

Cabe mencionar que la depresión constituye una de las principales consecuencias del acoso (Alvites, 2019), incluyendo el que se manifiesta por medio de las redes sociales, ante lo cual uno de los mayores riesgos en el caso de los trastornos depresivos es, según lo indicó la persona participante 2, que la persona afectada puede llegar a “suicidarse”. Con base en este comentario, se evidencia el impacto que tiene la violencia virtual en las personas tanto a nivel

de relaciones sociales y procesos interaccionales, como en el ámbito personal mediante el aislamiento y la instauración de emociones como el miedo y la desconfianza (Martínez, 2016), aspectos que se consolidan como factores de riesgo y que podrían incrementar la presencia de pensamientos y conductas suicidas.

Como última consecuencia, la persona participante 4 manifestó *“A veces también pasa como que la persona se vuelve como la persona que lo violentaba”*, ante lo cual, la persona participante 3 añadió *“Por ejemplo, si en la escuela le hacían bullying, en el colegio él posiblemente se convierta en el agresor, como para evitar que le hagan bullying a él”*.

En los comentarios anteriores se observa que el colectivo adolescente tiene conocimiento y conciencia sobre las posibles causas del uso de la violencia y de cómo esta puede establecerse dentro de los procesos de aprendizaje ante situaciones específicas, conllevando a la intensificación de las dinámicas de la espiral de violencia (Martínez, 2016).

Ante esto, cabe destacar que la respuesta cognitiva y conductual de las personas constantemente violentadas; ya sea en el entorno familiar, educativo, comunal, entre otros, es diferente en cada persona, como fue mencionado en el marco referencial. Una posible reacción a la agresión recurrente podría llevar a la víctima a violentar a otras personas como un mecanismo de defensa o protección, además de ocultar mediante este comportamiento el miedo y desconfianza con personas de su círculo social.

Desde esta perspectiva, es importante tomar en consideración el acompañamiento que se le dé a la persona víctima, ya que las experiencias de agresión podrían influir en el establecimiento de procesos mediadores que legitimen o justifiquen el uso de la violencia como medio de supervivencia, aumentando el riesgo de que la persona integre las conductas violentas como una forma de expresión y realización individual (Hernández, 2013) y que por lo tanto, las incorpore como un elemento de su personalidad y como forma de socialización.

El supuesto anterior se puede explicar desde la teoría del aprendizaje social, en la que se plantea que el entorno familiar puede constituirse como un factor influyente en el aprendizaje ya que, según una de las premisas de esta teoría, las personas aprenden por modelamiento (García, 2014). De esta forma, se puede decir que un entorno familiar caracterizado por la presencia de estructuras patriarcales que legitimen el uso de la violencia podría relacionarse con

la posibilidad de que estos actos sean reproducidos en otros contextos como el colegio o la comunidad.

Por otro lado, durante el primer grupo focal el colectivo adolescente hizo referencia a las consecuencias para la persona que ejerce violencia. La persona participante 5 mencionó que la persona victimaria *“Puede terminar en la cárcel o en la tumba”*, asimismo la persona participante 3 aludió a esto mismo cuando respondió *“A esa persona también la pueden matar, o sea puede terminar muerta”*.

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, se observa que existe conocimiento sobre las consecuencias legales que implican algunas de las manifestaciones de la violencia, las cuales pueden involucrar el desarrollo de procesos penales y el cumplimiento de condenas en centros penitenciarios. Sin embargo, también se hizo referencia a la violencia reactiva y la intensificación de la violencia como consecuencia de los actos violentos (Martínez, 2016). Este planteamiento podría evidenciarse en casos específicos en los cuales las personas involucradas en la situación de violencia han interiorizado la violencia como una forma de resolver conflictos, postura desde la cual se podría hacer uso de la violencia de forma reactiva como respuesta al acto de violencia inicial, o de forma activa, desde la cual se toma de decisión de agredir, asesinar o vengarse de esa persona victimaria.

La última consecuencia que surgió de las técnicas de recolección de información se relaciona con la influencia del grupo de pares para cometer actos de violencia. De esta forma, la persona participante 2 señaló que la persona victimaria *“puede llevar a otras personas a hacer daño a los demás”*. En esta afirmación se observa la influencia que ejerce el grupo de referencia en la etapa de la adolescencia (A. Segura, comunicación personal, 17 de setiembre, 2019), aspecto que podría influir en la reproducción de comportamientos violentos, ya que algunas personas pueden llegar a cometer diferentes actos con el fin de encajar y ser aceptadas en su grupo de pares.

La violencia en las redes sociales puede perpetuarse directamente hacia una persona o a grupos específicos por diversas razones. De esta forma, se podría decir que no solo existen colectivos que por sus características pueden ser objeto de violencia, si no que en algunos casos las personas o grupos victimarios poseen características distintivas, las cuales fueron exploradas durante el segundo grupo focal y se analizan a continuación.

Una de las características por las cuales las personas o grupos pueden llegar a ser violentados es el aspecto físico, como lo indicó la persona participante 5 *“Lo que he visto es que se burlan de las personas por su aspecto físico”*. Ante esto, es importante mencionar que las personas; en un contexto presencial, reciben opiniones no solicitadas sobre su aspecto físico y comentarios que generalmente no contribuyen a la construcción de una autoestima saludable. De igual forma, esto sucede en el entorno virtual, en donde no solo se generan críticas hacia el aspecto personal, sino que se producen contenidos que van acompañados de frases que a primera vista parecieran solo ser una mofa, sin embargo, esto puede causar un detrimento de la autoestima de las personas.

En este punto es importante, hacer énfasis en el autoconcepto como elemento fundamental en el desarrollo de las personas, ya que influye en la percepción e imagen sobre sí mismas producto de la interacción del sujeto-ambiente (Roa, 2013). Si a raíz de un vídeo o foto publicada por una persona usuaria otros lo utilizan para hacer mofa; y esta se viraliza, habría una exposición a la violencia psicológica, ya que esta compromete seriamente las relaciones interpersonales y la autoestima de las personas (Algeciras, 2016).

Aunado a lo anterior, la persona participante 1 manifestó *“Ser parte de la comunidad (LGBTI), apoyar el feminismo, apoyar el aborto, esas son las características más frecuentes que yo he visto que lastiman a la gente en Facebook, pero supongo que hay más”*. Asimismo, la persona participante 2 agregó *“Casi siempre son los de la comunidad LGBTI porque hay muchos homofóbicos”*.

Lo mencionado por las personas participantes evidencia que la violencia por razón de diversidad afectiva y sexual también se manifiesta en los espacios virtuales a través de los comentarios, memes, vídeos y otros contenidos, los cuales son el resultado de posturas heteronormativas subyacentes de normas y constructos sociales, además del sentido de superioridad, gracias al cual algunas personas se sienten con el derecho de violentar a otra persona que no comparta sus creencias morales y posturas conservadoras (Hernández, 2013).

Por su parte, la persona participante 5, indicó *“A veces salen burlándose, o de un país, porque yo he visto muchas publicaciones donde salen burlándose de Venezuela por la situación que han pasado”*, ante lo cual añadió *“También salen burlándose de Bolivia o burlándose de personas de países que han pasado situaciones difíciles”*.

La unidad de análisis anterior evidencia que las redes sociales pueden ser medios de expresión de la xenofobia y de comentarios peyorativos para las personas cuya nacionalidad o etnia es objeto de discursos de odio y burlas. Una de las competencias del autoconcepto que entra en juego como factor protector es la competencia de aceptación social, la cual hace referencia al reconocimiento social, entendido como el ser aceptado y aceptada por la sociedad que le rodea, sin que se reprima o violenta su individualidad (González y Goñi, 2005), el desarrollo de dicha competencia, en el ámbito educativo puede minimizar la exteriorización de discursos de odio o contenidos violentos.

Con base en lo mencionado por el colectivo adolescente, se determina que las personas victimarias también comparten una serie de características que corresponden a las causas que fueron analizadas anteriormente, como la intolerancia, el sentido de superioridad, o la replicación de la violencia experimentada o ejercida en el espacio físico. Sin embargo, durante el primer grupo focal la persona participante 1 hizo referencia a un elemento muy importante presente en la dinámica interaccional en redes sociales, ante lo cual comentó

La mayoría de personas que se burlan y agreden a los demás por temas como el aborto, la comunidad LGBT o el feminismo son casi siempre personas adultas, porque son personas que vivieron en otros tiempos y no aceptan que el tiempo cambió y que todo se está aceptando, los religiosos también son los que tiran muchísimo odio a las demás personas que no piensan como ellos, pero no todos

La cita etnográfica supra citada; la cual fue validada y confirmada por el resto del colectivo participante, se puede analizar desde la interseccionalidad, concepto desde el cual se plantea que todas las personas viven realidades distintas y se enfrentan a mecanismos de opresión como resultado de la convergencia de una serie de elementos, entre estos la etnia, la cultura, la clase social, el género, la orientación del deseo sexual, entre otras, los cuales se traducen como múltiples dimensiones de desigualdad (Gandarias et al., 2019 y Hernández, 2017). Desde este planteamiento, se determina que existen grupos que por sus características se

encuentran en una posición de desventaja y vulnerabilidad (Hernández, 2017), como lo es la población LGBTQIA+³.

Ahora bien, en cuanto a la percepción del grupo participante, cabe indicar que, existen una serie de elementos convergentes que son necesarios para su comprensión. Primeramente, se evidencia la presencia de una diferenciación generacional por parte del grupo adolescente, la misma se debe en gran parte a la época en la que nacieron y el contexto socio-cultural en el que se han desarrollado. El colectivo participante pertenece a la llamada generación Z, la cual se caracteriza principalmente por la habilidad que poseen con respecto al uso de las diversas herramientas digitales (Álvarez et al., 2019), cualidad que ha propiciado la apertura a un escenario extenso y vasto, en el cual se plasman las diversas realidades que viven las personas alrededor del mundo.

Cabe mencionar que las personas pertenecientes a la generación Z actualmente viven en una época llena de cambios a nivel social y político en los que se promueve la inclusión y el respeto a la diversidad. El acceso a grandes cantidades de información se traduce en la transformación constante de sus procesos mediadores, los cuales se ven influenciados por los grupos de referencia y figuras sociales (A. Segura, comunicación personal, 17 de setiembre, 2019) que se convierten en ejemplos a seguir y que pueden generar una presión en la población adolescente debido a sus características propias, así como la necesidad de encajar y sentirse parte de un grupo.

Es por esta razón que se considera de vital importancia desarrollar procesos desde la Orientación direccionados al abordaje de temáticas como autoimagen, autoconcepto, autoestima y toma de decisiones, tomando en cuenta las características de las personas desde la interseccionalidad, ya que, estos se pueden consolidar como factores protectores que podrían evitar o disminuir el riesgo de incurrir en conductas desadaptativas y violentas ante la presión de grupo.

Por otro lado, es importante tener presente que el contexto social en el que viven las personas adolescentes en la actualidad es muy diferente al contexto en el que se desarrollaron las generaciones anteriores, el último podría caracterizarse por la presencia de componentes

³ Siglas correspondientes a Lesbiana, Gay, Bisexual, Trans, Queer, Intersexual, Asexual y más.

religiosos y patriarcales integrados en los patrones de crianza (Cortés et al., 2016), los cuales, a su vez, podrían haber influido en la instauración de posturas fundamentalistas y machistas que en su momento probablemente fueron consideradas como verdades absolutas.

El entorno virtual al ser parte del entramado social del colectivo investigado, se convierte en un espacio amplio en el cual las personas se sienten en la libertad de expresar sus opiniones sobre diversos temas, es justamente desde esta premisa que se plantea la posibilidad de que algunas personas se conviertan en hipersujetos (Hernández, 2013) que agreden ante comentarios u opiniones que no concuerdan con sus creencias, lo que significaría que para este grupo específico de personas la violencia podría ser vista como una “respuesta razonable” ante la necesidad de “defender” sus posturas personales.

Como se ha podido observar, un aspecto de gran relevancia reside en que el grupo adolescente afirma observar la presencia de violencia derivada de posturas intolerantes generalmente ante situaciones de diferencia de opiniones, si bien en el caso del colectivo participante del presente estudio se observa la presencia de pensamiento crítico y reprobación de ese tipo de conductas, la realidad podría ser distinta para el resto de adolescentes que integran la sociedad, lo que significa que la observación de este tipo de conductas agresivas podría tener un impacto en el desarrollo de procesos mediadores y el establecimiento de conductas inadaptadas tanto en el entorno virtual como en el físico, producto del aprendizaje social (Martínez, 2016, García, 2014 y Vergara, 2017). El panorama antes mencionado se constituye como un elemento relevante a tomar en consideración para la realización de futuras investigaciones sobre el tema.

La información obtenida para este propósito y su respectivo análisis permitieron determinar aspectos importantes con respecto a las formas en las cuales se manifiesta la violencia en redes sociales, así como aspectos vinculados con este, por tanto, a modo de resumen se señalan los principales hallazgos del primer propósito.

Se evidencia que la mayoría del grupo participante no presenta dificultades para reconocer el concepto de violencia y sus manifestaciones, ya que lograron identificar las diversas formas en las que se presenta en las redes sociales según cada tipo de violencia. Además, demuestran tener conocimientos sobre las causas y consecuencias de la violencia para

las víctimas y las personas victimarias, lo que podría indicar que son conscientes sobre los efectos de la violencia y esto a su vez, puede facilitar que el colectivo adolescente reconozca la violencia en redes sociales de manera directa.

Por otro lado, se determina que las formas en las que se manifiesta la violencia en redes sociales son diversas según el tipo de violencia que se presente, pero generalmente se utilizan la publicación de comentarios, creación y difusión de videos, fotografías, entre otras acciones para violentar dentro de entornos virtuales de socialización. Asimismo, algunas funcionalidades tecnológicas actuales se emplean para el desarrollo de nuevas formas de manifestación de la violencia como es el caso de la creación de “memes” a partir de fotografías, el cual tiene la intencionalidad de generar humor a partir de temas o situaciones que implican violencia, por ejemplo, los feminicidios.

Análisis de la Información Correspondiente al Segundo Propósito Específico: Describimos la percepción que tiene el colectivo adolescente de noveno año del Liceo de Heredia sobre la normalización de la violencia en las redes sociales

Para efectos del análisis de este propósito, primeramente, se indagó sobre el tiempo y regularidad con que el grupo participante hace uso de las redes sociales, ya que estos dos elementos se relacionan con el grado de exposición a contenidos violentos que tiene el colectivo adolescente en estas plataformas virtuales.

Durante la entrevista a profundidad se hizo referencia a estas subcategorías y se pudo constatar que las personas participantes consumen mucho tiempo del día en la utilización de redes sociales, y además, lo hacen con mucha frecuencia durante la semana, esto se observa en el comentario realizado por la persona participante 1 quien indicó *“A la semana, di creo que todos los días, a veces duro como una hora, hora y media, dos horas...por día”*, la persona participante 3 mencionó *“Todo el día, todos los días, como de una a cinco horas en promedio”*, por su parte, la persona participante 4 expresó *“Bastante, como entre cuatro o cinco horas por día. Sí las utilizo todos los días, no hay un día que no las utilice”*, asimismo la persona participante 5 comentó *“Al día las uso como por lapsos de diez a quince minutos, pero la verdad no sé con exactitud cuántas veces al día las uso y a la semana sería todos los días”*.

En las unidades de análisis anteriores se evidencia que puede existir la posibilidad de que el colectivo participante se exponga a contenidos violentos cuando utiliza las redes sociales. Sin embargo, cabe indicar que los contenidos a los que pueda tener acceso la persona adolescente al utilizar su cuenta personal dependerán en gran parte de los amigos o amigas que posea en la red social, de los grupos a los que pertenece y de las páginas que sigue.

En relación con la percepción que tienen las personas adolescentes sobre la violencia en el entorno virtual, cabe mencionar el comentario realizado por la persona participante 1 durante la entrevista a profundidad, quien indicó *“La violencia se ve como algo de risa o como algo divertido. Siempre intentan ver el lado divertido, aunque no lo tenga”*, además, la persona participante 2 por su parte mencionó *“No sé, es que hay diferente tipo de gente, como que unos les causa gracia y lo ven normal y otros no”*.

Con respecto a las unidades de análisis anteriores, se puede observar que, algunos de los contenidos violentos en redes sociales se disfrazan de publicaciones que aparentan una intencionalidad graciosa, cómica o burlesca como son los memes (Cantillo y Gil, 2018), mediante los cuales se podrían estar difundiendo discursos de odio y violencia, o invisibilizando los mismos, aspecto que podría influir en la forma en la que algunas personas usuarias perciben y procesan ese tipo de contenidos.

Por otra parte, se observa como en las redes sociales; al igual que en el entorno físico, están presentes las personas espectadoras, quienes indirectamente pueden ser participantes de una determinada situación de violencia, por su indiferencia. Esto, se puede evidenciar con el comentario realizado por la persona participante 3, quien afirmó *“La gente sí percibe cuando algo es violento, pero para evitar problemas lo ignoran, no dicen nada, no lo reportan o se burlan yo lo veo como una participación de eso”*.

Esta frase revela una actitud de indiferencia presente en algunas personas frente a la exposición de contenidos violentos, sin embargo, también se visualiza esta apatía como una forma de evitar un posible conflicto o confrontación con las personas involucradas directamente en la situación violenta. Este supuesto, podría ser explicado desde la presión que pueden ejercer los grupos de referencia en las conductas de las personas adolescentes y en la construcción de su identidad social (González y Quirós, 2014) dentro de los entornos virtuales, así como desde la teoría de la influencia social, en la cual se plantea que como parte de las dinámicas

interaccionales se desarrollan procesos internos, los cuales pueden derivar en la modificación de la forma en la que una persona piensa y se comporta (Vicente, 2018).

Al analizar las posturas que podrían conducir a la desensibilización ante conductas violentas por parte de las personas usuarias de redes sociales, se observó que, en algunas ocasiones éstas se pueden presentar de forma sutil y repetitiva, como es el caso de emplear la comedia para minimizar la violencia, aspecto que conllevaría un cambio en la forma en la que se percibe la violencia y por ende, una disminución de las reacciones emocionales, lo que podría dar pie a la instauración de conductas normalizadas ante la violencia (Funk, Baldacci, Pasold, & Baumgardner, según Galán, 2018). Lo mismo ocurre en el caso de las personas espectadoras que presentan una baja o nula reacción emocional y conductual ante hechos de violencia, de modo que esta actitud podría conllevar a la normalización de este tipo de situaciones.

Con respecto a las formas de exposición de la violencia que pueden observarse en las redes sociales, las personas participantes concordaron en que existen diversas formas en las que esta se manifiesta, un ejemplo de esto se encuentra en el comentario realizado por la persona participante 3, quien señaló *“En las redes sociales muchas veces las personas se hacen comentarios y los suben a las historias entonces todo el mundo se empieza a dar cuenta, entonces la otra persona empieza a lanzar indirectas y se comienzan a tirar”*. La persona participante 4 por su parte expresó

Las personas comienzan a discutir por Facebook, eso es bastante común, a mí me daría vergüenza hacer eso, o sea usted ni siquiera conoce a la persona y no se lo va a decir en la cara, pero si es gracioso ver a otros haciéndolo.

El comentario anterior obtuvo una réplica por parte de la persona participante 5, quien expresó *“Sí, la verdad es que sí. He visto comentarios burlándose de las otras personas por el aspecto físico, y videos donde salen pegándole a otras personas”*, y luego añadió *“Del colegio he visto que graban cuando están peleando, y también he visto de personas mayores peleando”*.

Lo indicado por las personas participantes demuestra que es frecuente observar en redes sociales situaciones de violencia por medio de vídeos, estados, comentarios e imágenes, por lo que tomando como fundamento dichos comentarios, se infiere que las funcionalidades que

ofrecen las redes sociales, pueden ser aprovechadas por algunas personas usuarias para violentar o difundir contenidos violentos, puesto que, la facilidad con la que es posible publicar y compartir imágenes, vídeos, comentarios y otros contenidos en estas plataformas, permite realizar agresiones o difamar a una persona, aspecto que podría convertir a las redes sociales en un medio a través del cual se libere la frustración (Castillo, 2018), pero de forma inadecuada, ya que se hace por medio de conductas violentas.

Dado lo anterior, se considera que desde la disciplina de Orientación el abordaje de temáticas como la autogestión emocional, la comunicación asertiva, la resolución alternativa de conflictos, entre otras habilidades asociadas con las relaciones interpersonales, supone un aspecto de suma importancia para promover el desarrollo óptimo del área personal-social de la persona adolescente, lo que a su vez, puede fungir como estrategia preventiva de las conductas violentas como forma de liberación de la frustración o catarsis.

Por otra parte, en el segundo grupo focal, las personas participantes se refirieron a las diferentes formas en que se manifiesta la violencia en redes sociales, donde destacaron que los vídeos, publicaciones y comentarios, son los medios que en mayor medida exponen violencia, según lo que han observado en estas plataformas. Por ejemplo, la persona participante 3 expresó *“Yo un día vi un video de una muchacha que entró a un cuarto, era el esposo o algo así, y la pateaba y la pateaba, y le pegaba un montón, y la tiraba contra todo lado”*, asimismo agregó, *“Y hay uno de una muchacha donde le cortan la cabeza”*, y por su parte la persona participante 1 indicó *“Había uno (video) de una muchacha que le cortaban la cabeza con un machete, pero tenían cosas en la cara, como pasamontañas y estaban como en un cafetal”*.

Las unidades de análisis anteriores resonaron en el grupo, lo cual generó una serie de réplicas, como la de la persona participante 4 quien indicó *“Sí, videos como tipo gore”*. Seguidamente, la persona participante 5 acotó *“He visto publicaciones así (gore), y obviamente me dan un poco de asco (risas) porque hay partes muy asquerosas por decirlo así, muy gráficas”*, asimismo explicó *“Hay personas que salen comentando que eso está mal y diciendo que no suban ese tipo de cosas a las redes sociales porque le puede dejar un trauma a las personas. Y hay otros que salen burlándose”*. Ante esto, la persona participante 4 señaló

También yo creo que en otros casos; más que todo con problemas de narcotráfico o cosas así. De hecho, hay una página que se llama “El Blog del narco”, y ahí suben videos de gente que tiene problemas con narcos y entonces los narcos los matan. Como cuando este mae un tal “Pollo” tuvo un problema con otro narco, y pusieron el video ahí apuñalando al mae.

Lo indicado por el colectivo adolescente, revela que algunos contenidos que han observado en redes sociales muestran violencia sumamente explícita, y que además, algunas personas usuarias reaccionan de forma burlesca ante este tipo de contenidos, por tanto, se puede inferir que los materiales audiovisuales tipo *gore*, a pesar de que se caracterizan por mostrar escenas sangrientas, desagradables y en las cuales se teatraliza la mutilación, (Ayala y Álvarez, 2016), pueden ser percibidos como una mofa por algunas personas, aspecto que minimiza e invisibiliza la violencia que exponen dichos contenidos.

Con base en lo anterior, se considera relevante la implementación de estrategias de análisis de contenido, mediante las cuales se pueden desarrollar procesos introspectivos que permitan a las personas ser conscientes o percatarse del tipo de contenidos a los que se exponen en redes sociales, en especial los que muestran violencia.

Por otro lado, el colectivo adolescente señaló que parte de los actos violentos que han observado en redes sociales, han sido dirigidos contra personas cercanas, como amistades, compañeros o compañeras del colegio. Ante esto, la persona participante 5 indicó *“A mí no me han molestado. pero algunos amigos que me han agregado al face sufren este tipo de burlas por su físico o por donde viven, no todos, pero la gran mayoría”* y por su parte la persona participante 1 mencionó *“Conozco a chicas y chicos del colegio que les ha pasado”*.

A partir de los comentarios anteriores se puede deducir que la violencia observada por las personas adolescentes, no solo impacta en el entorno virtual, sino, que también lo hace en el físico, aspecto que podría indicar que las redes sociales se han establecido como un medio alternativo utilizado por algunas personas para violentar a otras, fuera de la presencialidad; lo que acrecentaría la intensificación de la espiral de violencia (Martínez, 2016).

Desde la disciplina de la Orientación, es importante abordar este tipo de problemáticas, enfocando la intervención en el desarrollo de las áreas emocional y social, ya que de esta forma se puede trabajar en la restauración de la convivencia y en el establecimiento de relaciones sociales adecuadas con la población adolescente. Asimismo, cabe mencionar que las áreas social y emocional constituyen un eje de abordaje transversal, puesto que, por un lado, la dimensión social se centra en la autonomía basada en valores como el respeto hacia otras personas, y por otro lado, la dimensión emocional se basa en el reconocimiento de las emociones propias y las de otras personas, (Pereira, 2012), de modo que ambos aspectos son esenciales para el bienestar individual y colectivo.

Parte de las interrogantes planteadas a las personas participantes se enfocaron en conocer sus experiencias respecto a situaciones en las cuales han sido violentados o violentadas en redes sociales. Tanto en la entrevista a profundidad, como en el grupo focal se obtuvieron relatos de experiencias personales en donde las formas principales de agresión fueron la publicación de fotografías para generar burla y los mensajes ofensivos. Cabe destacar que uno de los relatos se destacó del resto, porque tuvo un fuerte impacto emocional y otras implicaciones para la persona participante que compartió la experiencia, por lo que más adelante se profundizará en esta, debido a su aporte para la investigación.

Con respecto a las situaciones de violencia experimentada, la persona participante 3 expresó *“A mí me pusieron en la página denominada Los feos del Liceo de Heredia, pero agarraron una foto como de cuando yo estaba saliendo de sexto y yo me quedé, así como ¿Por qué hacen esto?”*, ante esto la persona participante 2 comentó

Sí, a mí y a mi mamá también. En mi caso fue que yo subí la foto en la que yo estaba como de espaldas y me subieron a una página de Instagram diciendo que yo era una perra y que me quebraba toda, pero no me dolió, no le di importancia. Y la de mi mamá, igual, subió una foto y le comentaban que también que era una perra y que se metía con menores y nada que ver (risa), o sea ella está hasta casada.

Para analizar las respuestas anteriores, primeramente, se hará énfasis en la respuesta brindada por la persona participante 2, ya que de acuerdo con lo que relató, su madre

experimentó la misma agresión que ella e inclusive fue insultada con el mismo adjetivo después de la publicación de las fotografías. Este hecho lleva a considerar la importancia de la familia como primer grupo de socialización, en el cual se llevan a cabo procesos de aprendizaje (Cortés et al., 2016), que pueden influir en la forma en que se relaciona una persona dentro de otros grupos sociales como la comunidad, colegio, trabajo, entre otros. Asimismo, cabe mencionar la relevancia del rol de la familia en torno al apoyo y protección de la víctima de violencia cuando se encuentra en un estado de vulnerabilidad a causa de la situación.

Aunque en el caso de la persona participante 2, se desconoce el tipo de relaciones interpersonales que establece con otras personas fuera de su grupo familiar, puede ser posible que los patrones de crianza hayan influido en su comportamiento y en la forma en la cual reacciona conductual y emocionalmente frente a esta agresión, puesto que su madre también ha experimentado situaciones similares.

Aunado a lo anterior, cabe indicar que la persona participante 2 afirma que no le otorgó importancia a la situación, y aunque no mencionó si su madre reaccionó de la misma forma, podría existir la posibilidad de que desarrollara conductas aprendidas mediante la observación y el modelamiento (Vergara, 2017), aunque también, la minimización del hecho puede ser percibida como un mecanismo de defensa para disminuir o bloquear la afectación emocional que pudo haberle provocado la agresión.

En contraste con las situaciones mencionadas por las personas participantes en torno a la violencia experimentada, cabe destacar el comentario de la persona participante 1, quien indicó *“Bueno es que no recuerdo que me haya pasado, tal vez en algún momento me pudo haber pasado, pero no me acuerdo”*, comentario ante el cual, la persona participante 4 expresó *“Díay a veces uno no cuenta ese tipo de cosas, como es por redes sociales como que no tiene mucha importancia”*.

En dichos comentarios se observa cómo las personas adolescentes del estudio pueden reaccionar de forma distinta ante situaciones en las que son víctimas de agresión. Por una parte, están las personas que le asignan gran importancia al hecho, debido a sus implicaciones emocionales y sociales, y, por otra parte, las que reaccionan con una actitud neutral y sin otorgarle importancia a la situación. Sin embargo, esta última reacción podría revelar indicios de desensibilización ante la violencia, ya que esta se caracteriza por la ausencia o bajo grado de

reacción emocional frente a situaciones de violencia, aspecto que puede conllevar en algunos casos a la invisibilización de esta y por tanto, a su normalización (Galán, 2018).

Desde este supuesto, se puede inferir que el grado de exposición a la violencia y su manifestación a través de las redes sociales, posiblemente sean elementos influyentes en los procesos de normalización, mediante los cuales las personas podrían acostumbrarse a presenciar conductas y situaciones de violencia en todas sus formas de manifestación, lo que se traduce en una nula reacción emocional y conductual, así como la ausencia de protesta ante la misma (López, 2017), lo que genera que las personas acepten la violencia como parte de su cotidianidad. Este hecho, sin duda, es motivo de interés, debido a que refleja la necesidad en cuanto al desarrollo de procesos de atención multidimensional con miras a la atención y prevención integral de dicha problemática.

Con respecto a las respuestas referentes a experiencias de violencia en redes sociales, se determina como la de tipo verbal, psicológica, sexual y de género son las que principalmente ha experimentado el grupo de estudio. Además, se evidencia como la difusión de fotografías sin el consentimiento de la persona víctima es un hecho que violenta el derecho a la privacidad y el respeto en el entorno virtual.

La exposición de la violencia en la población adolescente tanto en el plano físico como en el virtual es un aspecto que podría estar influyendo en el surgimiento de problemas en el desarrollo de las personas adolescentes, en especial aquellas que sufren directamente actos de agresión como acoso cibernético, acoso sexual, difamación por medio de fotografías para generar burla, amenazas, entre otras que pueden causar afectaciones a nivel emocional, físico y psicológico (Alvites, 2019 y Martínez, 2016).

Por otra parte, como se mencionó anteriormente, una de las experiencias de violencia a través de las redes sociales relatada por una de las personas participantes sobresalió del resto de las respuestas obtenidas por el tipo de situación vivenciada y el fuerte impacto a nivel emocional y conductual que tuvo en esta persona. Al igual que en la mayoría de las experiencias personales esta tuvo relación con la divulgación sin consentimiento de fotografías con el objetivo de difamar, humillar y denigrar, sin embargo, a diferencia de las demás las fotografías publicadas, estas fueron de tipo sexual y se viralizaron entre la comunidad estudiantil del centro educativo.

En la entrevista a profundidad la persona participante 3 profundizó en esta situación y expresó

El problema que yo tuve fue con fotos. Eran imágenes fuertes, y la que subió las fotos era mi mejor amiga, entonces todo el mundo las comenzó a compartir por morbo y me molestaron mucho, hacían comentarios como “Que bonito cuerpo”, pero usted jamás va sentirse bien cuando ve su cuerpo en todo lado, entonces me decían: “no se sienta mal, usted tiene un cuerpazo, por eso es que todo el mundo lo quiere ver”, pero ya la gente no lo ve igual a usted. Yo no me había dado cuenta, pero las empezaron a subir de nuevo porque las fotos eran del año pasado y empezaron de nuevo con eso.

Este hecho pone en evidencia una de las prácticas que han surgido del uso de las plataformas virtuales de socialización como es el sexting, en el cual la intimidad de la persona víctima queda expuesta y cuyas consecuencias se miden a corto y largo plazo (Arab y Díaz, 2015). Asimismo, el sexting supone un gran riesgo tratándose de casos que involucren personas menores de edad como la situación ocurrida con la persona participante 3, puesto que la exposición pública en internet de fotografías con contenido sexual puede traer consigo la aparición de otros riesgos informáticos de mayor gravedad, como lo son el grooming y el acoso cibernético, que podrían poner en peligro a las personas usuarias (Arab y Díaz, 2015).

A partir de la situación expresada por la persona participante 3 también se puede analizar como algunas de las ventajas que poseen las redes sociales; entre estas la mensajería a larga distancia, la inmediatez en la comunicación y la facilidad para compartir fotos y videos (Urueña et al., 2011), pueden ser contraproducentes en casos como estos, puesto que la persona 3 añadió

No era solo en el colegio, sino que llegó a personas que yo conocía, hasta personas de la escuela en la que estuve llegaron a escribirme que ya lo habían visto y que si yo estaba bien, entonces era muy fuerte y me cerré mucho, de hecho, no quería ni salir porque como que yo sentía que me veía rara. Ponían como mis cuentas entonces todo el mundo se metía a ver y me mandaban la solicitud. Aunque tenga todo privado a veces había alguien que yo conocía y se la aceptaba y más bien era algo malo.

Por tanto, se puede constatar como algunas de las funcionalidades de las redes sociales como la inmediatez en la comunicación a larga distancia, la facilidad de publicación de fotografías y acceso a cuentas personales (Urueña et al., 2011) facilitaron la viralización de las fotografías dentro y fuera del centro educativo, lo cual implicó un mayor alcance en la cantidad de personas que tuvieron acceso al contenido fotográfico.

Como se ha hecho mención anteriormente, la violencia ejercida de forma virtual también se puede trasladar al plano físico. En este caso, la persona participante 3 expresó dos hechos ocurridos en el centro educativo que podrían considerarse como agresiones en el ámbito físico producto de la viralización de sus fotografías en redes sociales. Al respecto mencionó *“En el colegio me decían, que rico que (nombre de la persona participante 3) le haga esto a uno o algo así, o decían la de pelo corto hace esto o lo otro”* y luego señaló *“Pero nada que ver solo fue por una foto entonces sí me afectó”*. Posteriormente explicó

Hay unos que han intentado pasarse, un día un compañero me tocó la pierna y yo le dije, ¿qué le pasa?, entonces me dijo, de por sí a usted todo el mundo se le va, y yo le dije, ¿qué le pasa? a mí nadie me toca y nadie me hace esas cosas, respete; y me lo volvió a hacer y yo le dije ¡no me toque! y le empecé a gritar. El profesor me terminó regañando a mí y no a él, y cuando íbamos saliendo del aula un amigo de él se paró en la puerta y yo iba detrás de él, yo iba a salir y pues no pude, resulta que lo hizo para que ese compañero que me estaba tocando la pierna se me parara por detrás a hacer ya sabemos qué, entonces son cosas que sí me afectan porque no me gustó para nada.

En vista de lo anterior, se analiza como la violencia sexual y de género trascienden del entorno virtual al físico de una manera mucho más directa y agresiva, la cual es ejercida por compañeros de clase de la persona participante. Este acontecimiento también concuerda con las referencias teóricas vinculadas al aprendizaje social de la cultura machista y patriarcal, la cual es una problemática que favorece la reproducción de la violencia sexual y de género (Browne y Flores, 2017).

En el caso expuesto por esta persona participante, se evidencia como esta problemática podría haber trascendido a las nuevas generaciones, es decir a la Generación Z, además esto

ocasiona que algunas personas adolescentes; en especial los hombres, asientan la creencia irracional de superioridad masculina que les otorga el supuesto “derecho” de violentar sexualmente a una mujer sin responsabilizarse por el acto, además de situar a la mujer en una posición de inferioridad mediante la vulnerabilidad, el irrespeto y la humillación.

El efecto del patriarcado es la normalización e invisibilización de las manifestaciones de la violencia sexual y de género (Browne y Flores, 2017). Una parte de esta realidad se muestra en las mismas afirmaciones de la persona participante 3 puesto que durante el suceso la víctima intentó comunicar al profesor de clase lo sucedido, sin embargo, este hizo caso omiso a la situación de abuso y en lugar de reprender a la persona que comete la agresión, lo hace contra la víctima.

Aunado a lo anterior; y tomando como referencia lo mencionado, se debe hacer énfasis en la conducta y actitud que tuvo el profesional en educación, ya que como testigo del hecho tiene la responsabilidad de indagar y reportar la situación, y no tomar posturas personales en su abordaje. Por otra parte, la institución tiene la responsabilidad de ofrecer a la comunidad educativa espacios seguros, sin embargo, se observa que debe reforzar dicha seguridad para garantizar el bienestar de su población cuando esta se encuentre dentro del centro educativo, por lo tanto, es imprescindible que la labor institucional y del personal, incluido el departamento de Orientación se enfoque en el reforzamiento de conceptos y procedimientos que modifiquen la actitud y comportamiento de las personas profesionales de la institución en el abordaje de estas situaciones.

La disciplina de Orientación tiene una responsabilidad en relación con el reconocimiento de esta problemática como un tema importante por abordar con la población adolescente, debido a sus implicaciones en todas sus dimensiones, para esto, como se ha planteado el enfoque cognitivo-conductual es un recurso valioso a nivel teórico y práctico porque su intervención está basada en la reestructuración cognitiva de los procesos de aprendizaje, en este caso de las actitudes machistas y misóginas que normalizan y legitiman las conductas violentas en contra de las mujeres, puesto que este enfoque tiene como objetivo principal el cambio cognitivo, conductual y emocional mediante la modificación de conductas desadaptativas (Ruiz et al., 2012).

Por otro lado, la persona participante 3 hizo referencia a las acciones que tomó después de la situación acontecida e indicó

Ahora me hace sentir muy tonta por haberlo hecho pero lo que he intentado hacer más que todo es como cambiar esa forma de ser mía de dejarme hacer esas cosas, más que todo pensar y saber que aunque piensen eso, ya no es así, más que todo es por mí porque ya no puedo hacer nada, no puedo ir de persona en persona borrándole las cosas, es cambiar para sentirme bien yo y saber que no soy lo que dicen. Ahora como que ya se les olvidó y ya nadie me ha molestado más.

A partir de dichas afirmaciones, se puede analizar el papel de la resiliencia como un factor protector ante las manifestaciones de la violencia en las redes sociales, esto en vista de que la persona participante 3 muestra que, a pesar de la situación de violencia que sufrió, tuvo la capacidad de contraponerse por medio de la creación de recursos personales que le permitieron fortalecerse para hacerle frente de manera óptima a todas las implicaciones causadas por este acontecimiento, aspecto que podría estar relacionado con el establecimiento de una actitud determinante con respecto al uso cauteloso de las redes sociales (Del Rincón, 2016).

Al haber profundizado en las experiencias del colectivo participante en torno la exposición a la violencia en las redes sociales, se hizo referencia a las principales consecuencias que la exposición a la misma puede generar en las personas.

Una consecuencia que surgió; según lo mencionado por el colectivo adolescente durante el grupo focal, fue la posibilidad de que se dé una invisibilización de los actos violentos y por ende la normalización de estos en el entorno virtual. Esta premisa se observa en el comentario realizado por la persona participante 5 quien indicó “*Creo que algunas personas llegan a verlo como algo común*”, comentario que fue validado por la persona participante 4 al expresar “*Puede llegar un punto en el que su mente piense que no es algo malo, que es algo normal*”. Ambos comentarios reflejan como la exposición frecuente a contenidos violentos podría relacionarse con la transformación de los procesos mediadores (Vergara, 2017) en los cuales se concibe la violencia como parte de la naturaleza humana (Hernández, 2013).

Aunado a lo anterior, cabe mencionar que la replicación de conductas violentas en los entornos virtuales también podría relacionarse con el aprendizaje por observación contemplado en la teoría del aprendizaje social, en la cual se plantea que no es necesario que una persona participe o se vea involucrada en actos violentos para que se pueda dar una repetición de esa conducta, sino que esto también puede suceder al presenciar y observar actos violentos (García, 2014 y Martínez, 2016), de esta forma, se puede decir que en algunos casos se daría un aprendizaje por modelaje, en el cual se comienzan a incorporar una serie de percepciones que se consolidan como creencias absolutas en cuanto a la visión de mundo (Dahab et al., 2001) y que influyen en la instauración de conductas inadaptadas como formas de afrontamiento ante situaciones específicas.

Un elemento para tomar en consideración corresponde a la influencia de los grupos de referencia en la transformación de los procesos mediadores de las personas (Castillo, 2018) especialmente en la etapa de la adolescencia, en la cual se atraviesa por un proceso de construcción de la personalidad. En el caso de las conductas violentas, estas también podrían incluirse en las pautas de comportamiento que pueden ser adaptadas por las personas jóvenes como respuesta ante la necesidad de pertenencia a un grupo social (Martínez, 2013).

Este supuesto se observa en el comentario realizado por la persona participante 5, quien indicó *“Es que casi siempre la gente lo hace porque los demás lo hacen, lo cual es estúpido”*, ante esto, la persona participante 1 expresó *“Si una persona quiere encajar en algún grupo de amigos y todos sus amigos piensan que esas cosas (contenidos violentos) dan risa, la persona; aunque piense diferente, va a decir que eso si le da risa”* y luego añadió *“Solo para encajar, como para sentir que es igual a sus amigos.”*

Las anteriores frases etnográficas denotan como la necesidad de aprobación podría estar mediando en la adaptación de conductas violentas en algunas personas adolescentes, aspecto que podría estar relacionado con la búsqueda de la identidad social (González y Quirós, 2014).

Cabe recordar que todos los grupos sociales poseen características específicas y se basan en una serie de reglas, normas y códigos de comportamiento esperados (Martínez, 2013), ante lo cual, el temor al rechazo o a la no aceptación por parte del grupo social de referencia podría influir en la repetición de los patrones comportamentales de las personas que conforman el grupo y la integración de estas en la conducta individual.

Las dinámicas grupales juegan un rol fundamental en los procesos comportamentales violentos de las personas como sujetos pertenecientes a un grupo, esto se evidencia en el comentario realizado por la persona participante 5 quien expresó

En cada grupo de amigos obviamente hay alguien que va a estar haciendo el mal, luego uno lo va a hacer, y luego el otro y así, al punto de hacer algo que ya va a caer bastante mal, como eso de molestar a las personas.

En la frase supra citada, si bien la persona participante pareciera tener conciencia sobre el acto de molestar a las personas el cual califica como “hacer el mal”, se observa como hace referencia a la repetición de conductas y patrones comportamentales que en este caso no son adaptativos, puesto que estarían derivando en algún tipo de agresión hacia otras personas.

Otra de las consecuencias de la exposición a la violencia en redes sociales a la que hizo referencia el colectivo adolescente correspondió al impacto emocional y a la reproducción de conductas violentas (Martínez, 2016), esto se observa en lo expresado por la persona participante 3 quien indicó *“Puede terminar en lo mismo que ellos, no cualquiera aguanta ver ese tipo de cosas, y de tanto verlas puede tener algún problema a nivel psicológico “ y agregó “Por ejemplo, en Facebook usted puede engañar con la edad y abrirse una cuenta estando en tercero de la escuela, y de tanto estar viendo eso, puede cambiar su mentalidad”*.

En comunión con lo anterior, se evidencian los riesgos derivados del uso inadecuado de las redes sociales, además, se puede afirmar que una persona en edad escolar no posee la madurez suficiente para hacer uso de una red social ni para ser consciente de la diversidad de contenidos que se ofrecen en esta.

Desde esta perspectiva, la exposición a la violencia se podría consolidar como un riesgo que puede generar un impacto a nivel emocional en las personas y ocasionar consecuencias en la salud mental, además se podría relacionar con el desarrollo de otros trastornos como ansiedad, fobia social, tendencias depresivas y suicidas (Alvites, 2019 y Caballero et al., 2018), es por esta razón que se evidencia la necesidad de fortalecer desde la Orientación factores protectores como las habilidades sociales, autoimagen e inteligencia emocional en la población adolescente, así como instruir el uso responsable de las plataformas digitales.

Cabe mencionar que, a modo de réplica del comentario analizado anteriormente, la persona participante 1 expresó *“Yo pienso que no, si usted sabe que eso está mal por más publicaciones que le salgan usted no va a cambiar su pensamiento, más bien lo van a hacer sentir enojado”*. Este comentario puede ser explicado desde la teoría del aprendizaje social, ya que, si bien esta propone la influencia de la observación en el aprendizaje, también concede relevancia a los estados mentales internos, de esta forma, se reconoce que el hecho de que algo sea observado no determina de forma definitiva el cambio de conductas (Vergara, 2017).

Existen factores que influyen en la permeabilidad en cuanto a la adopción de nuevas conductas como los patrones de crianza, las creencias, los valores, la moral y los procesos mediadores previos (Cortés et al., 2016 y Vergara, 2017), por lo tanto, se podría inferir que las actitudes que se tengan ante la violencia y las conductas de reproducción de esta responderían en parte a los elementos presentes durante los años de formación y al modelamiento como elemento del aprendizaje (García, 2014), planteamiento que se considera relevante a tomar en consideración como futura línea de investigación.

En relación con este tema, un aspecto a tomar en cuenta reside en el abordaje que se puede realizar desde el enfoque cognitivo conductual para promover la modificación de conductas desadaptativas mediante la promoción de procesos de evaluación de percepciones y creencias centrales sobre las conductas violentas, así como procesos direccionados a la visibilización y debate de las ideas que legitiman la violencia. De esta forma, la transformación de los procesos mediadores podría influir en el desaprendizaje de comportamientos desadaptativos y la integración de conductas adaptativas (Vergara, 2017).

Una vez analizado el grado de exposición de la violencia tanto observada como experimentada y las consecuencias de esta exposición, se procede a analizar las reacciones conductuales y emocionales del grupo de estudio ante la visualización de contenidos violentos (memes, noticias y videos), esto mediante los resultados obtenidos en la aplicación de la técnica “Una experiencia virtual”, en la realización del segundo grupo focal, por tanto, se hará referencia a los contenidos que generaron más información para el presente estudio.

Uno de los contenidos que generó resonancia en el colectivo participante fue el contenido visual 2⁴ (ver figura 3). El mismo se compone de una captura de pantalla referente a una noticia informativa en la cual se hace referencia a la muerte de un niño de doce años como consecuencia del consumo de una sopa de rápida preparación, más conocida como “sopa instantánea”. En la parte posterior de la imagen se observa un comentario realizado por una persona usuaria, quien escribió “Una muerte instantánea”, realizando de esta forma una relación entre el componente instantáneo de preparación y el lapso de la muerte del niño posterior al consumo del producto alimenticio.



Figura 3. Contenido proyectado no.2

Al mostrar al colectivo participante la imagen presentada en la figura 3, la reacción conductual inmediata de las personas participantes 3 y 4 se caracterizó por la presencia de risas desbordadas, además, en cuanto a su reacción emocional se pudo observar que les divirtió ver el contenido, esto se vio reflejado en sus respuestas, ya que cuando se les preguntó sobre su reacción al observar este contenido en su red social ambas personas respondieron que reaccionarían con un “*me divierte*” y añadieron que “*sí lo compartirían*”.

⁴ Este contenido visual fue recuperado de la red social Facebook, la respectiva referencia se encuentra en el apéndice J.

Al ver la reacción de las personas participantes 3 y 4, la persona participante 1 expresó “¿Quién se está riendo? A mí me enoja.”, frase que estuvo acompañada por gestos de desaprobación y molestia. Aunado a esto, en la técnica de observación no participante, se logró ver que las personas adolescentes mostraron gestos de frustración y enojo ante el contenido expuesto. Sin embargo, amerita indicar que se detectó un cambio en la postura de la persona participante 1 cuando la persona participante 2 comenzó a reírse e indicó “A mí me divierte”.

Ante este comentario, la persona participante 1 expresó “Es que no me enoja, más bien me entristece que las personas no piensen en cómo se pueden sentir la familia al ver eso y estar mal. Me entristece, pero me divierte en sí, entonces no sé”, con base en lo mencionado, se observa un cambio en el discurso en la persona participante 1, quien pasó de sentir enojo a sentir tristeza, sin embargo, estas emociones no evitan que el contenido le genere diversión.

Este cambio en la conducta podría explicarse desde la teoría de la Influencia social, en relación con la influencia ejercida por parte del grupo de referencia, en la cual median factores como la identificación, la pertenencia y la necesidad de aceptación, que pueden ser determinantes en la regulación de la conducta (Martínez, 2013 y Grangeiro, 2018).

En este caso se observa como a partir de la visualización del meme, primeramente la postura de la persona participante 1 parecía estar clara y definida, sin embargo, la misma cambia al darse cuenta de que la mayoría responde diferente, aspecto que podría relacionarse con los códigos de comportamiento considerados aceptables y que establecen el sentido de pertenencia en un grupo adolescente (Martínez, 2013), así como la respuesta ante la necesidad de establecer y mantener la relación con este (Grangeiro, 2018).

Desde este planteamiento se puede decir que la persona podría modificar su reacción para no sentirse excluida o desaprobada en su círculo social, lo que podría conllevar a la visibilización de la violencia como un elemento natural de la dinámica interaccional dentro del grupo de pares y el aprendizaje de conductas violentas mediante la observación (Martínez, 2016).

Seguidamente, se hizo referencia al comentario “Una muerte instantánea” que se observa en la figura 1, ante lo cual la persona participante 3 comentó “Es que es irrespetuoso, pero a la vez da risa”, seguidamente la persona participante 4 indicó entre risas “¡Humor

negro!”. Las citas etnográficas supra citadas evidencian la presencia de una posible minimización o invisibilización del tema central (la muerte de un niño) en la cual se disfraza el comentario “una muerte instantánea” como humor negro, convirtiéndolo así en algo gracioso.

Lo anterior se puede observar en diversidad de contenidos propios del entorno virtual, en los cuales se transmiten discursos de odio, así como posturas crueles y violentas sustentadas en la etiqueta del meme (Cantillo y Gil, 2018). Con base en lo mencionado, se podría decir que, en algunos casos, aunque la persona pueda estar consciente de que un contenido es irrespetuoso o inadecuado, el hecho de que sea representado en el entorno virtual como un “meme” o como un “contenido gracioso” podría influir en la percepción que se instaura sobre el mismo.

Por otro lado, la persona participante 5 expresó *“Me parece que está muy mal hecho porque estaría burlándose de la muerte de un niño, obviamente los familiares del niño estarían pasando por un mal momento”*. Lo externado por la persona adolescente refleja la relevancia del rol de los procesos mediadores presentes en la persona participante 5, los cuales se relacionan con los patrones de crianza, el desarrollo de la moral y los valores adquiridos durante su formación (Cortés et al., 2016 y García, 2014), ya que, las creencias desarrolladas e instauradas durante los primeros años de vida a través de los procesos interaccionales con su círculo de socialización primario podrían estar determinando en gran parte su reacción de desaprobación ante el estímulo visual.

El comentario realizado por la persona participante 5 también hace referencia a una de las habilidades sociales relevantes para la presente investigación: la empatía, ya que se observó que la persona participante pareciera tener la capacidad de comprender el mundo interior de quienes han experimentado la pérdida de un ser querido. Además, entiende el significado atribuido a la experiencia o situación vivida por las otras personas, haciendo énfasis en las necesidades de la otra persona (Nolasco, 2012); elemento que podría condicionar o influir en la forma en la que la persona percibe el meme, la cual difiere en comparación al resto del colectivo participante. Desde el abordaje orientador, la empatía se consolida como una habilidad para la vida de gran relevancia, puesto que beneficia el desarrollo de procesos dirigidos a la visibilización de la violencia en ciertos contenidos y la sensibilización ante esta.

Otro de los contenidos mostrados al colectivo participante fue una noticia del periódico en línea “La Nación” que tuvo como título “Hombre habría sido golpeado por spoilear⁵ Avengers: Endgame”, acompañada de una fotografía referente a la película. A modo contextualización sobre el contenido visual 4⁶ (ver figura 4), cabe mencionar que esta película era una de las más esperadas del año, por lo que las personas guardaban altas expectativas.



Figura 4. Contenido proyectado no. 4

Al presentarse este contenido, se pudo observar mediante el análisis de las expresiones faciales que las personas participantes 1, 2, 3 y 5 mostraron seriedad, a diferencia de la persona participante 4, quien reaccionó conductualmente mediante risas. En cuanto a las reacciones emocionales, se logró observar molestia en la persona participante 1, mientras que en las personas participantes 2, 3 y 5, no se observó ninguna reacción ante el contenido. Por último, se observó la presencia de agrado en la persona participante 4, aspecto que evidenció que el contenido le generaba diversión.

⁵ El término “spoilear” hace referencia al acto de proporcionar información sobre escenas o el desenlace final de alguna serie o película, aspecto que suprime el efecto sorpresa para las personas que aún no han observado el contenido (Coelho, 2019).

⁶ El contenido visual 4 fue recuperado del periódico en línea “La Nación”, la respectiva referencia se encuentra en el apéndice J.

Lo anterior resulta relevante para la presente investigación, ya que el contenido muestra claramente que una persona ha sido violentada y ante esta acción, la mayor parte de las personas participantes no mostraron sentimientos de insatisfacción o desaprobación. Esto podría deberse al supuesto desde el cual se plantea que la exposición frecuente a este tipo de contenidos podría influir en la modificación de la manera en la que es percibida la violencia, es decir, la violencia se podría instaurar como algo trivial, lo cual hace que las manifestaciones emocionales por parte de las personas que están expuestas a estos contenidos disminuyan o que estos actos sean ignorados (Galán, 2018).

Por otro lado, cabe destacar que las personas participantes 1, 3 y 4 indicaron que le darían “like” si fuera una publicación que apareciera en sus redes sociales, mientras que las personas participantes 2 y 5, mencionaron que no reaccionarían ante el contenido. Lo anterior se liga a comentarios como el de la persona participante 3 quien indicó *“Yo lo ignoraría”* y la persona participante 5 quien expresó *“No reaccionaría la verdad, lo ignoraría. Es que está mal, porque no hay necesidad de golpear a una persona solo por haber dicho lo que pasaba en una película tan esperada como esa, pero no sé”*.

Lo anterior se encuentra relacionado con la desensibilización, misma que ocurre cuando las personas se encuentran continuamente expuestas a las diversas manifestaciones de la violencia, lo que provoca que disminuya el afecto negativo y la angustia que puede generar dichas manifestaciones (Galán y Preciado, 2014), ya que las personas en su mayoría no mostraron o expresaron sorpresa por dichos actos, por el contrario, ignoraron la publicación y no mostraron ningún sentimiento de insatisfacción al respecto.

Como se ha observado a lo largo del presente apartado, los procesos comunicacionales y la socialización en la adolescencia son elementos relevantes para el desarrollo de sentido de pertenencia, visualizado como una necesidad de establecer relaciones humanas afectivas y sentirse parte de un grupo (Pereira, 2012).

Con base en lo mencionado y con miras a explorar la forma en la que el grupo adolescente se relaciona con las personas de su grupo de referencia, se les presentó el contenido

visual 5⁷ (ver figura 5), en el cual se plantea el uso de lenguaje ofensivo como expresión de afecto y como un código de comunicación entre personas cercanas.

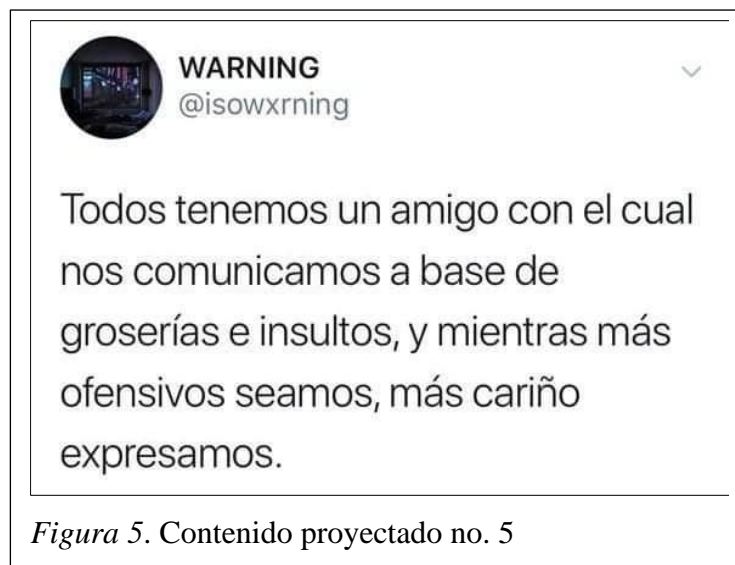


Figura 5. Contenido proyectado no. 5

Al observar el contenido, la reacción conductual inmediata de las personas participantes 1, 2, 3 y 4 estuvo caracterizada por la presencia de risas y gestos de afirmación con la cabeza, aspecto que podría indicar que el colectivo adolescente se sintió identificado con el contenido y que posiblemente el argumento planteado podría tener alguna semejanza con su realidad interaccional tanto en el plano físico como virtual.

En cuanto a la reacción emocional, se observó que las personas participantes 1, 2, 3 y 4 se mostraron cómodas al observar el meme y que este les generó diversión, aspecto relevante si se toma en consideración que en el texto del meme se utilizan las palabras “comunicamos”, “groserías”, “insultos” y “ofensivos”, las cuales indican la presencia de violencia verbal en este caso en particular, sin embargo, esto no inhibió la risa y aprobación por parte del grupo adolescente. Esto se evidenció cuando las personas participantes 1, 2 y 3 indicaron que en caso de ver este contenido en la red social reaccionarían con un “*me gusta*”, ante lo cual la persona participante 4 añadió que reaccionaría con un “*me encanta*”, reacciones que dentro del contexto virtual poseen una connotación positiva.

⁷ El contenido visual 5 fue recuperado de la red social Twitter, la respectiva referencia se encuentra en el apéndice J.

Al explorar las razones por las cuales el colectivo adolescente había reaccionado de forma positiva al contenido 5, la persona participante 4 expresó *“Es que es muy cierto (risas), la verdad yo lo siento así sólo con compillas, lógicamente que sean amigos o así. Usted no va a llegar a decirle eso a alguien que acaba de conocer hace cinco minutos”*, con base en este comentario se puede determinar que en el caso de la persona participante 4 el uso de lenguaje ofensivo como parte de la dinámica interaccional se consolida como un código comunicativo aceptado en su grupo de referencia, lo cual reafirmó al explicar *“Yo le digo a uno de mis mejores amigos mariposa travesti (risas). Y bueno, él también me dice un montón de cosas”*.

En la unidad de análisis anterior se observa que en la interacción social dentro del grupo de referencia de la persona participante 4, la utilización de adjetivos peyorativos se da de forma bilateral y pareciera ser consensuada, ya que se evidencia una actitud positiva por parte de la persona participante 4, a quien pareciera no molestarle.

Lo planteado conlleva a considerar la posibilidad de que se haya legitimado el uso de adjetivos peyorativos y ofensas como forma de interacción, esto mediante la asignación de nuevos significados que le brindarían una validez intersubjetiva, aspecto que podría derivar en la creación de elementos normativos que validen su uso (Galán, 2018). De esta forma, se podría decir que; en este contexto específico, el significado semántico no es el que determina si una palabra es una ofensa, sino que la connotación que se le asigna (negativa o positiva) dependería entonces de quién diga la palabra o la ofensa y de la intención con la que se diga.

El planteamiento anterior se visualiza en lo expresado por la persona participante 3, quien explicó *“Es que depende, cuando uno usa esas palabras es solo como para molestar, pero no para insultar a una persona sin ser amiga”*, comentario que obtuvo la réplica de la persona participante 1 al afirmar *“Ajá, exacto, depende de la confianza, pero ya como insultar y así no”* y de la persona participante 2, quien indicó *“Si mi amiga me cuenta algo mal o así, yo le digo ¡Ay no sea estúpida! O algo así”*.

Estos comentarios coinciden con el supuesto planteado con base en el comentario realizado por la persona participante 4, ya que se observa que estas conductas se dan cuando existe una relación de amistad y de confianza, y que este tipo de lenguaje no es utilizado por las personas jóvenes con la finalidad de ofender, por lo que no conlleva una connotación negativa implícita.

La connotación asignada por el colectivo adolescente a la utilización de palabras o frases que contienen violencia verbal podría explicarse desde el enfoque cognitivo conductual, en el cual se propone que el aprendizaje de conductas responde a la asociación de estímulos con respuestas y a la influencia del entorno (Dahab et al., 2001 y Leiva, 2005), planteamiento desde el que se podría decir que la resignificación que se da a nivel cognitivo podría influir en la modificación de los procesos mediadores y en la repetición de conductas integradas en el grupo de referencia.

Otro hallazgo que surgió como resultado de esta indagación fue que; según explicaron las personas adolescentes, este tipo de comunicación (mediante la utilización de lenguaje ofensivo) puede variar de acuerdo con la red social que se utilice, esto se evidenció en el comentario realizado por la persona participante 3 quien explicó *“Eso también depende como de la red social, digamos en Facebook no es que le vaya a decir a alguien algo así en comentarios”* y agregó *“Pero por WhatsApp sí, uno le dice “Mae no sea estúpido o algo así”, es como más automático”*, comentario que fue validado por la persona participante 4 al indicar *“Si exacto, por WhatsApp sí (risas)”*.

Las anteriores citas etnográficas indican como el espacio virtual podría estar siendo percibido por el colectivo adolescente como un macro mundo social (A. Segura, comunicación personal, 17 de setiembre, 2019) en el cual personas fuera de su grupo de referencia podrían estar observando.

De esta forma, tomando en consideración que las redes sociales son espacios donde se mantienen una serie de relaciones interaccionales de diversa índole tanto con personas conocidas como desconocidas (Pérez-Wiesner et al., 2014), se podría decir que al no haber una comunicación interpersonal frente a frente, el grupo adolescente podría estar optando por los espacios virtuales de comunicación directa como lo son las aplicaciones de mensajería instantánea WhatsApp y Messenger, en las cuales se pueda mantener esa atmósfera de confianza e intimidad que les permita utilizar los códigos comunicacionales preestablecidos (entre estos el lenguaje ofensivo) con su grupo de referencia.

Por otro lado, cabe mencionar que durante la proyección del contenido visual 5, la persona participante 5 manifestó una reacción emocional y conductual opuesta al grupo participante, ya que, al ver el contenido mostró seriedad, así como gestos de desaprobación que podrían indicar la presencia de emociones como molestia o incomodidad, las cuales se evidenciaron cuando expresó *“No reaccionaría porque me daría igual, está mal, pero la verdad es que cada persona se trata con otras personas como quiere, allá esas personas si les gusta cómo les dicen o no”*.

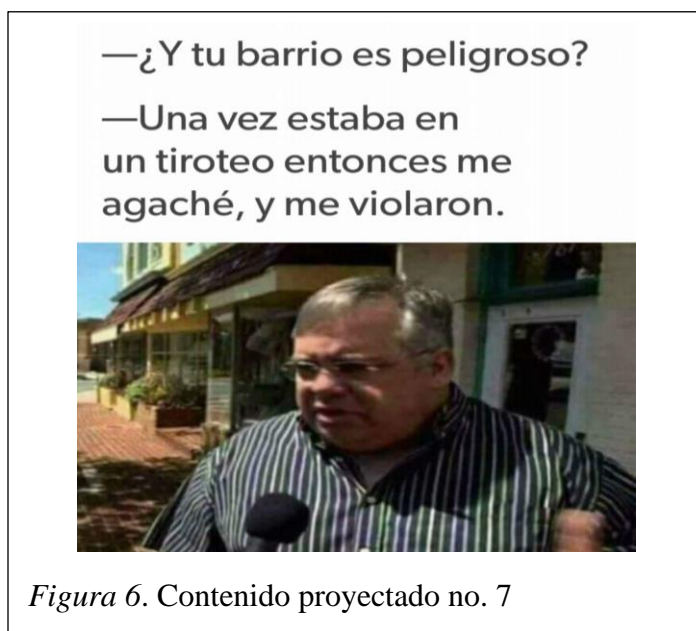
Con base en el comentario anterior, se observa como pareciera existir una molestia por parte de la persona participante, quien a la vez asigna la responsabilidad individual de esta conducta a las personas que la realizan, aspecto que podría indicar que, en su caso, posiblemente no se sienta a gusto con los procesos comunicacionales caracterizados por el uso de lenguaje ofensivo. Sin embargo, el comentario a su vez denota la presencia de una posible indiferencia que podría deberse a una reacción individual asumida desde un rol observador.

El caso particular de la persona participante 5 podría explicarse desde la teoría de la influencia social y las características del grupo de referencia al cual pertenezca actualmente, ya que los códigos comportamentales aceptados influyen y condicionan en cierto grado la dinámica interaccional (Martínez, 2013), es decir, la forma en la que se relacionen las personas que conforman un grupo así como los procesos de identificación y reciprocidad influirán en la instauración y repetición de ciertas conductas, sean estas adaptativas o desadaptativas (Grangeiro, 2018).

Con base en ese supuesto, se podría decir que, si en un grupo de referencia se desapruaba el uso de palabras ofensivas como parte de los procesos comunicacionales, es posible que las personas miembros desarrollen actitudes de desaprobación ante estas conductas, y viceversa.

Continuando con este análisis, cabe indicar que uno de los elementos tomados en consideración para el presente estudio fue la manifestación de la violencia sexual y de género en el entorno virtual, así como la representación y ocultamiento de las mismas mediante el uso de contenidos humorísticos presentes en las redes sociales.

Para explorar este supuesto se procedió a mostrar el contenido visual 7⁸ al colectivo adolescente como parte de la técnica “Una experiencia virtual”, el mismo se muestra en la figura 6 y presenta una escena ficticia correspondiente a una entrevista, en la cual un hombre adulto hace referencia a una situación de inseguridad ciudadana y a un caso de abuso sexual, específicamente una violación.



Primeramente, cabe indicar que a partir de la presentación del contenido visual 7 (figura 6) se observó la presencia de reacciones diversas en el grupo participante. Por un lado, la reacción conductual de las personas participantes 1, 2 y 3 estuvo caracterizada por la inquietud evidenciada en expresiones faciales que indicaban seriedad y desaprobación ante el contenido. Además, se observó mediante sus gestos faciales una alteración en el estado de ánimo, así como la presencia del enojo y decepción como principal respuesta emocional. Y, por otro lado, se evidenció una conducta opuesta en las personas participantes 4 y 5, quienes reaccionaron al contenido mediante risas desbordadas, las cuales indicaron que el contenido les había causado diversión y agrado, consolidando así su respuesta emocional.

⁸ El contenido visual 7 fue recuperado de la red social Facebook, la respectiva referencia se encuentra en el apéndice J.

Con base en lo mencionado en el párrafo anterior, se evidencia una incongruencia en la reacción grupal del colectivo participante que podría responder a un tema de género. Este supuesto se plantea al tomar en consideración que las personas participantes 1, 2 y 3 son mujeres, mientras que las personas participantes 4 y 5 son hombres.

Dichas diferencias en las reacciones de las mujeres con respecto a los hombres podrían estar relacionadas con procesos de identificación por condición de género, puesto que las mujeres son parte de un grupo social históricamente vulnerable, debido a un sistema patriarcal instaurado que da pie al surgimiento de conductas tales como el abuso y la cosificación sexual de su corporalidad, aspecto que influye en la invisibilización y normalización de la violencia de género en la sociedad (Browne y Flores, 2017).

Aunado a lo anterior, cabe indicar que la referencia de violencia sexual; en específico la violación, significó para las mujeres del grupo participante un tema que se debe tomar con seriedad por sus implicaciones a nivel físico, psicológico y emocional, esto se evidenció en los comentarios realizados por la persona participante 1, quien expresó *“No da risa porque están jugando con la violación”*, la persona participante 3 quien añadió *“O sea, un tema serio lo están haciendo en burla, cosa que no deberían hacer”* y la persona participante 2 *“Es que se está normalizando la violación”*.

Ante estos comentarios, se podría pensar que para las mujeres del grupo participante el hecho de tomar la violación como un tema del cual se puede bromear en redes sociales les causó indignación, puesto que posiblemente como mujeres tienen conocimiento sobre lo que significa vivir en una sociedad que las oprime sexualmente. Este sentir, por tanto, podría resultar del pensamiento hacia aquellas mujeres que han sido víctimas de violencia sexual y de género, por lo que esto conduciría a mostrar actitudes de empatía y comprensión de la experiencia (Nolasco, 2012), así como conductas sororas hacia ese colectivo de mujeres víctimas.

Por otra parte, se puede considerar que el uso de memes con referencias de violencia sexual y de género se ha convertido en otro medio de manifestación de las conductas machistas (Browne y Flores, 2017), en donde no solo se muestra agresión sexual hacia la mujer, sino que la misma se presenta como algo gracioso, puesto que el objetivo principal del meme es hacer reír a quien lo observa. Además, cabe mencionar que el meme transmite este mensaje patriarcal

de abuso hacia la mujer de forma sutil (Funk et al., según Galán, 2018), lo que implica la invisibilización y normalización de este (Galán, 2018).

Los hombres del grupo adolescente; por el contrario, se mostraron indiferentes ante la situación de abuso expuesta en el meme y por lo observado se determinó que tuvieron dificultad para identificarse con la persona víctima, incluso cuando esta estaba representada por un hombre.

Al explorar el porqué de sus reacciones, la persona participante 5 expresó entre risas *“Me dio un poco de gracia, pero igual es de mal gusto”*, aspecto que se consolida como una contradicción, ya que si bien posterior a la reacción inicial la persona participante 5 le otorgó una connotación negativa al decir que el contenido es “de mal gusto”, esto no influyó en su reacción inmediata al ver el contenido, aspecto que se profundizará más adelante cuando se haga referencia al significado que se le otorga a los memes en el entorno virtual.

Aunado a lo anterior, cabe mencionar que, aunque la reacción de los hombres fue diferente a la de las mujeres, se observó un posible cambio de postura en la persona participante 4, quien, a raíz de los comentarios realizados por las personas participantes 1, 2 y 3 en los que se hacía referencia al acto de burlarse o reírse del meme como inadecuado, expresó *“Ahora me siento culpable, perdón es que me daba risa”*. Este cambio en el discurso de la persona participante 4 podría deberse a la visibilización del caso de violencia sexual presente en el meme, la cual se dio en gran parte gracias a los comentarios realizados por las personas participantes 1, 2 y 3.

La reacción de las personas participantes 4 y 5 no se limita solamente a una convergencia de elementos propios del patriarcado, sino también a aspectos relacionados con el rol que cumplen las redes sociales como agentes educativos, los cuales pueden influir en la instauración de actitudes y conductas mediante la difusión de mensajes explícitos o implícitos (Pereira, 2012).

Con base en este supuesto, se debe tomar en consideración que detrás de cada meme presente en el entorno virtual existe una logística y una intencionalidad planteada por la persona creadora del contenido. Propiamente desde un análisis del contenido 7, se podría decir que

existen dos elementos que consolidan el mensaje principal: la representación de la persona víctima y la invisibilización o mofa de la violencia sexual.

Para analizar el supuesto anterior, primeramente, cabe mencionar que la persona creadora del meme eligió utilizar la imagen de un hombre entre la adultez media y la adultez mayor para representar el rol de la persona víctima, quien; dentro del contexto del meme, narra la experiencia de abuso con una naturalidad evidente, minimizando de esta forma el impacto físico, emocional y social que sufren las personas víctimas de abuso sexual y violación.

Este planteamiento también se relaciona con el rol de una estructura social que oprime y legitima la violencia mediante la desigualdad y subordinación de las mujeres (Pérez, s. f. y Rodríguez, 2017). De esta forma, se podría decir que el hecho de utilizar la imagen de un hombre como víctima de abuso sexual con fines humorísticos, podría derivarse de posturas machistas instauradas en el imaginario colectivo de las personas como verdades absolutas, en las cuales el hombre no es vulnerable y posee una superioridad respecto a la mujer (Browne y Flores, 2017), lo que; consecutivamente, convertiría el supuesto planteado en el contenido visual como una paradoja, mediante el uso de una imagen estereotipada como meme (Cantillo y Gil, 2018) en la cual se representa el abuso sexual como algo gracioso, conllevando así a una invisibilización de la violencia sexual.

El supuesto anterior se puede observar en el comentario realizado por la persona participante 1 quien expresó *“Yo sé que es un meme, no debería ofenderme porque es meme o van decir que es meme, pero pues... igual está jugando con la violación y no es como un tema para reírse”*. además, mencionó

Es que normalmente la gente ve los memes como humor negro, pero para mí deja de ser humor negro cuando ya está ofendiendo o cuando está agarrando un tema serio o importante que no está bien para dar risa, ya ahí deja de ser un meme gracioso.

Los comentarios de la persona participante 1 muestran que en el entorno virtual existen normas tácitas que asignan nuevos significados a elementos que se validan (Aguilar et al., 2014). Desde este supuesto, la persona receptora de este no debería ofenderse, porque las pautas de comportamiento en las redes así lo establecen, ya que, al estar en formato de meme se

cataloga como chistoso, lo que podría ocasionar que la persona usuaria se restrinja de dar su opinión por temor a comentarios o respuestas que desaprobaban su punto de vista.

Lo planteado coincide con la teoría de la influencia social; específicamente la de tipo normativo, en la que las personas a pesar de no estar totalmente convencidas de las posturas del grupo de referencia la aceptan para mantener la congruencia de las acciones y de los patrones de comportamiento en redes sociales, como forma de adaptación a las reglas preestablecidas para obtener la aprobación deseada (Castillero, s. f.).

Por otra parte, la visualización del contenido 7 y los comentarios realizados por el grupo participante también resultaron en un tema emergente que tuvo su origen a partir del planteamiento de la pregunta generadora ¿Qué harían y cómo reaccionarían si un amigo o amiga compartiera este tipo de meme?

Como resultado de dicha pregunta se evidenció que la forma de reaccionar de algunas personas participantes está determinada por el acto de comunicar a este amigo o amiga su opinión acerca de publicar este tipo de meme o reservarse la opinión e ignorar el contenido. De esta forma, con base en los comentarios realizados por las personas participantes, se plantea que esta decisión se ve mediada por tres factores influyentes: el grado de confianza o cercanía con la persona, la evitación de problemas y el temor de ser juzgados o juzgadas por personas desconocidas.

En relación con lo anterior, la persona participante 3 mencionó que si un amigo o amiga compartiera este tipo de contenido lo ignoraría, además explicó *“Es que digamos, siento que, si yo le digo, ¡Ay, pero por qué hizo eso!, no lo va a ver de la misma manera y también tengo que respetar, ya que podría ocasionar un problema con esa persona”*, y luego agregó *“Pero si es alguien de confianza, muy cercano, le diría que lo tome en cuenta”*. En esta unidad de análisis se evidencia cierta preocupación por generar un conflicto con el amigo o la amiga si le expresa a esta persona que está en desacuerdo con la publicación del meme, por lo que se reservaría la opinión, sin embargo, si esta es una persona de mucha confianza actuaría de forma contraria.

Ante lo mencionado, cabe indicar que, en los grupos de pares en la adolescencia, el sentido de pertenencia surge a través de la necesidad de pertenecer a un grupo, establecer relaciones afectivas y generar un vínculo (Pereira, 2012), por esta razón, estos pueden influir en

el comportamiento de las personas que conforman el grupo, puesto que comparten los mismos intereses, gustos, objetivos, perspectivas, visión del mundo, entre otros. Es así, como se establecen pautas de comportamientos y roles a seguir (Martínez, 2013), debido a que cada una de las personas requiere asegurar su permanencia en el grupo al adoptar los comportamientos esperados.

Lo anterior, explicaría como la persona participante 3 podría considerar que es preferible ignorar y reservar su opinión de desacuerdo con tal de no ocasionar un conflicto con el amigo o la amiga, quien como persona perteneciente a su grupo esperaría que la persona participante 3 actúe de la misma manera. Desde este planteamiento, se considera que, si el contenido 7 se califica como aceptable en el grupo de referencia, la persona preferirá no externar su desaprobación al respecto, con el propósito de mantener su estatus o permanencia dentro del grupo.

Por otro lado, también se evidencia un factor vinculado con un posible temor de ser juzgados o juzgadas por manifestar posturas contrarias a las de otras personas, esto se puede percibir en lo mencionado por la persona participante 1 quien indicó *“Depende, o sea, si es un amigo o una amiga muy cercana le diría lo que pienso, pero si es solo una persona conocida o así no le diría, no todas las personas van a opinar igual a mí”* y agregó *“Si fueran personas desconocidas me dirían que lo tomo todo muy enserio, entonces mejor no le diría nada”*.

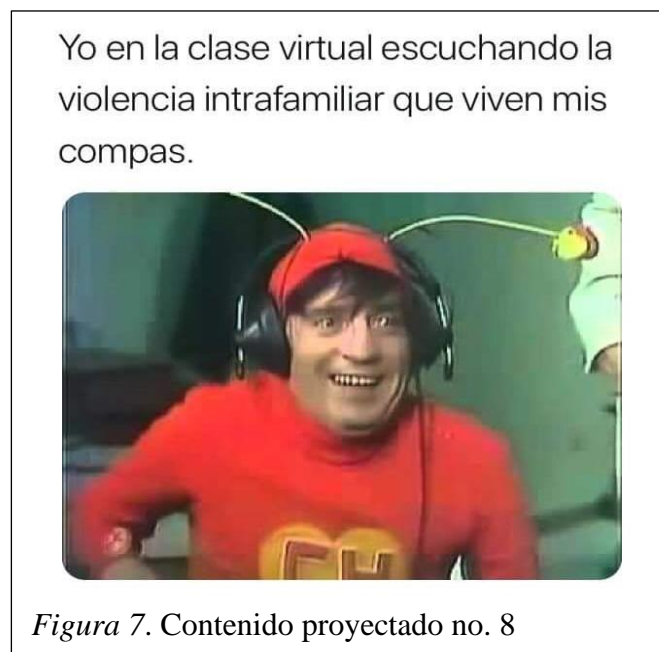
En la unidad de análisis anterior, se observa como esta persona tomaría la decisión de no dar su opinión frente a personas desconocidas. Esto podría indicar que cuando no existe ningún tipo de vínculo afectivo con otras personas la forma de comportamiento puede cambiar ante la necesidad de encajar o tener aceptación por su mismo grupo etario, ya que la aceptación de otras personas forma parte del autoconcepto social (Roa, 2013), elemento de relevancia en cuanto al desarrollo en la etapa de la adolescencia.

Como parte de la técnica “Una experiencia virtual” también se tomó en consideración el contenido visual 8⁹ (Ver figura 7), en donde se hace referencia a la problemática de la violencia

⁹ El contenido visual 8 fue recuperado de la red social Facebook, la respectiva referencia se encuentra en el apéndice J.

intrafamiliar que viven algunas personas adolescentes, la cual puede ser vista por otras a través de clases virtuales.

La proyección de esta imagen al grupo participante reveló información importante para ser analizada, puesto que la reacción en la mayoría se caracterizó por una actitud de desaprobación ante la violencia a excepción de la persona participante 2 y 4. Esta reacción podría estar asociada con procesos de identificación con respecto a su realidad y contexto actual, así como al establecimiento de vínculos afectivos con personas de su círculo social, aspecto que se profundizará más adelante.



En cuanto a las reacciones conductuales del grupo, cabe mencionar que solamente a las personas participantes 2 y 4 les provocó risa y diversión, el resto, es decir la 1, 3 y 5 por el contrario, no mostró una respuesta conductual específica puesto que este meme les causó sentimientos de tristeza y decepción por la connotación y mensaje del mismo. Además, el colectivo participante coincidió en que no reaccionarían a este contenido en redes sociales, a excepción de la persona participante 4 quien indicó que reaccionaría con un “*Me divierte*”.

Los comentarios realizados por el grupo revelaron en su mayoría empatía por las personas víctimas de violencia intrafamiliar, la cual actúa como factor protector ante la normalización de la violencia. En los comentarios la persona participante 2, manifestó “*Creo*

que es una situación muy fuerte”, la persona participante 3 por su parte expresó “No me da risa con lo que le pasa a un amigo”, además agregó “Se están burlando de alguien que tiene problemas y que tal vez esa persona hasta tendría que ir al psicólogo por esa situación”, la persona participante 5 por otra parte respondió “Yo le daría me entristece, porque obviamente no estaría bien burlarse de lo que pasa en la casa de otras personas, solo la otra persona sabe lo que está pasando en su casa”.

Durante la presentación de este meme también se le preguntó al grupo informante qué pensaban a nivel general de este tipo de memes o contenido, es decir los relacionados con el tema de violencia intrafamiliar. Ante la interrogante, la persona participante 1 indicó

El meme en sí no da risa, o sea, no da risa, porque si usted se pone en el lugar de la persona que está viviendo eso; y que las personas se estén burlando mientras los papás se están gritando o algo así... pues... si se pone en ese lugar ya no da risa.

Por su parte la persona participante 3 manifestó *“Para empezar como hicieron el meme no me da risa y jugar digamos con lo que le pasa a un amigo tampoco”* y luego expresó *“Porque una cosa es que yo lo vea feliz y otra cosa es que se rían con ese tipo de problemas se puede sentir muy mal como para que yo venga y me burle de esas cosas”*.

Las reacciones y comentarios derivados de este contenido evidencian la presencia de habilidades sociales como la inteligencia emocional y la empatía, de la misma forma que en el contenido visual 4. La inteligencia emocional interpersonal, por un lado, se muestra en las personas participantes por el reconocimiento de las emociones ajenas, en este caso de tipo negativo en aquellas personas víctimas de violencia en el hogar (Fuentes, 2014 y Pereira, 2012). La empatía, por otro lado, se visualiza en la tendencia del colectivo adolescente de colocarse en el lugar de la persona que está viviendo la situación de violencia, así como en la comprensión de sus emociones y las necesidades producto de esta (Nolasco, 2012).

La evidencia de estas habilidades en el grupo participante es favorable para la visibilización y sensibilización ante la violencia, sin embargo, al analizar y comparar las reacciones entre los contenidos visuales 4 y 8, se observó que no en todos los contenidos de índole violento se presentan muestras de actitudes empáticas y reconocimiento de experiencias

dolorosas de otras personas, esto debido a que en el meme número 4; el cual fue analizado anteriormente, las reacciones carecieron de estas habilidades sociales hacia la víctima de violencia mostrada en el meme.

Esta incongruencia posiblemente esté relacionada con el establecimiento de vínculos afectivos con personas cercanas, lo que incrementa el sentido empático hacia la persona allegada quien es víctima de violencia, pero, dicha empatía se reduce o no se muestra cuando se trata de una persona desconocida (Pereira, 2012). En este sentido el compromiso social funge como factor mediador en el respeto a la otredad, esto porque al tomar conciencia e implicarse en lo que sucede a nivel social se adquiere una actitud empática, no sólo con personas con las que se han formado un vínculo cercano, si no por aquellas con las cuales no existe dicho vínculo (Vélez-Romero y Cano-Lara, 2016).

Con base en este planteamiento, cabe tomar en consideración que en el contenido visual 8 se hace referencia a la violencia dirigida a compañeros o compañeras de clase, es decir personas con las que se puede establecer vínculos afectivos de amistad, lo cual es diferente al contenido visual 4, en el que la persona violentada es desconocida, por lo que no existe ningún tipo de vínculo. De esta forma, se podría decir que un mayor grado de empatía como respuesta a la violencia podría estar relacionado con la cercanía y vínculo con la persona víctima, comportamiento que en algunas circunstancias podría cambiar cuando es una persona desconocida la que se ve agredida.

La empatía mostrada hacia personas del grupo de pares que son víctimas de violencia también podría estar asociado con el sentido de pertenencia, el cual surge como una de las necesidades elementales para el desarrollo de cada persona (Pereira, 2012). El mismo es de suma importancia en la etapa de la adolescencia para la construcción y mantenimiento de relaciones interpersonales significativas. Asimismo, puede ser influyente en el desarrollo de la identidad y establecimiento de pautas de comportamiento a seguir de acuerdo con los ideales, visión, cultura, intereses, cualidades y objetivos del grupo (Martínez, 2013).

Si bien desde la disciplina de Orientación se aborda con frecuencia los temas de empatía y de inteligencia emocional, es necesario el refuerzo de los mismos en donde se enfatice en la población adolescente que la empatía y el reconocimiento de las emociones de otras personas no solo se dirige hacia aquellas más cercanas o con un vínculo afectivo como familiares o

amistades, sino también con personas desconocidas, de esta forma la construcción de estas habilidades sociales en la población adolescente puede tener un mayor alcance para el desarrollo óptimo en esta etapa.

Como se ha planteado a lo largo del presente análisis, una de las características de las redes sociales es la facilidad con la que se puede publicar y viralizar rápidamente imágenes, videos, comentarios, entre otro tipo de contenidos, sin embargo, esta funcionalidad tecnológica también ha servido como medio para generar burla, insultos o comentarios despectivos contra una o varias personas, lo que provoca en la persona víctima afectaciones emocionales y psicológicas. El contenido visual 10¹⁰ (ver figura 8) representa este tipo de situaciones, el mismo fue mostrado a la población participante con miras a obtener información acerca de este tema y determinar sus reacciones ante su observación.



La observación de este contenido por parte del grupo participante resultó en una reacción unánime de tristeza como respuesta emocional, así como la presencia de gestos faciales de desaprobación como respuesta conductual. Dichas reacciones se relacionan de manera similar a las analizadas en el contenido visual 8, en vista de que muestran actitudes empáticas hacia la

¹⁰ El contenido visual 10 fue recuperado de la página web de Teletica, la respectiva referencia se encuentra en el apéndice J.

víctima que sufrió acoso y una consideración hacia la afectación emocional causada por esta situación, así como las posibles consecuencias que puede conllevar este tipo de circunstancias (Nolasco, 2012). Esto se evidencia en uno de los comentarios realizados por el grupo adolescente acerca de este contenido visual como el de la persona participante 1 quien indicó

No saben cómo se puede llegar a sentir esa persona. Mucha gente piensa que la otra persona se está riendo o algo así o la gente piensa que la persona se siente feliz por haber ganado un poquito de fama por decirlo así, pero, di, la fama que está ganando entre comillas es mala porque los demás se están riendo de ella, y en la mayoría de los casos se puede llegar a suicidar por una bromita tonta que piensan que da muchísima risa y en realidad no.

En la unidad de análisis supra citada se observa que la persona participante 1 se muestra consciente y empática al mencionar que esta burla tiene un trasfondo perjudicial de afectación emocional y psicológica, ya que incluso puede llevar al suicidio de la persona víctima, aspectos que se enmarcan en las consecuencias de la violencia (Martínez, 2016).

La experiencia de la persona víctima presentada en este contenido visual causó la identificación de la persona participante 3, quien tuvo una experiencia similar de modo que esto le produjo afectaciones emocionales y psicológicas, con respecto a esta situación indicó

Es que yo por lo menos sé lo que es ver sus fotos en algún lugar, tal vez no así, pero se siente feo igual y digamos que ella pudo hasta haberse suicidado por alguien que no pensó o que tal vez lo hizo con la mala intención de lastimar a esa persona.

Con base en el comentario anterior, se podría decir que la situación de acoso planteada en el contenido visual 10 influyó en la reacción de la persona participante 3, ya que posiblemente el haber vivido una experiencia similar le facilitó el proceso de identificación, aspecto que se consolida como un elemento de la inteligencia emocional entendida como la capacidad de comprender a las personas y sus sentimientos (Pereira, 2012).

Asimismo, es posible que las reacciones de tristeza de las otras personas participantes tengan relación con el conocimiento sobre experiencias de este tipo en personas cercanas a su

círculo social o con quienes han formado un vínculo afectivo, por lo que este aspecto podría ser influyente en la sensibilización ante la violencia. Además, esto también podría estar vinculado con el hecho de que en la publicación aparece el nombre y fotografía de la persona víctima, otorgándole un rostro y por ende un carácter verídico a la situación, de esta forma se plantea que el hecho de observar a la víctima real se puede relacionar con un mayor índice de sensibilidad y empatía por el acoso que sufrió.

Por otra parte, algunos de los comentarios realizados por el grupo participante se enfocaron en su desacuerdo e indignación por comportamientos como la burla hacia una persona por su aspecto físico. Al respecto, la persona participante 1 manifestó

No entiendo por qué las personas ven gracioso burlarse del cuerpo y el físico de otra persona cuando todas las personas somos diferentes y tal vez esa persona que se burla de las otras personas se cree guapísimo o guapísima y tal vez no lo es.

Este comentario puede vincularse con la importancia del autoconcepto y la autoimagen como componentes fundamentales del desarrollo de la personalidad, los cuales se refieren a la percepción o imagen que una persona tiene de sí misma, y está determinada por aspectos personales y sociales (Roa, 2013), por lo que situaciones como la expuesta en el contenido visual 10 pueden repercutir a nivel emocional y de autoestima, además, el desarrollo de las relaciones interpersonales puede ser influyente en esta autopercepción (Cazalla-Luna y Molero, 2013).

El caso expuesto en el contenido 10 muestra la realidad de las afectaciones producto de este tipo de agresiones, en donde no solamente se genera por motivos físicos sino también por etnia, género, lugar de procedencia, orientación del deseo sexual, entre otros aspectos. Esto se evidencia en el comentario realizado por la persona participante 3, quien indicó *“Algunas personas simplemente ven gracioso burlarse de otras, si no les parece lindo o atractivo físicamente se burlan porque si, no exactamente para herirlo”*.

En esta unidad de análisis se observa cómo se legitima de cierta forma el hecho de burlarse de una persona basándose en un criterio de intencionalidad, sin tomar en cuenta los sentimientos de la persona que recibe las burlas, aspecto que podría relacionarse con una

dificultad en cuanto a los procesos de identificación, habilidades sociales, conocimiento de situaciones similares o sensibilización de la violencia.

Cabe mencionar que las afectaciones ocasionadas pueden variar de acuerdo con la persona que sube la foto en las redes sociales. De esta forma, se considera que; según el grupo adolescente, el impacto emocional y psicológico es mayor cuando una persona sube una fotografía de otra persona a internet sin su consentimiento para que otras personas se burles de ella. Este supuesto se puede observar en el comentario realizado por la persona participante 2 quien indicó *“Yo a veces también me subo y me quemo yo solita, pero es porque yo quiero, ya si me sube otra persona pues... no lo veo gracioso”*, ante lo cual la persona participante 1 mencionó *“Es que es muy diferente cuando quiere subir uno la foto porque le dio risa o porque sí, a cuando otra persona lo sube sin tan siquiera pedirle permiso”*.

De acuerdo con estos comentarios, se podría decir que es posible que exista cierta relación con la minimización de la violencia ante esta diferenciación, porque hay personas usuarias que les gusta publicar su propia fotografía como forma de diversión. Desde este planteamiento, se podría pensar que aunque se esté dando una situación de violencia, en esta persona no habría un impacto emocional o psicológico a causa de la burla por la fotografía debido a la minimización de la situación, comportamiento que podría conducir a la desensibilización ante la violencia de la persona misma, caracterizada por una disminución de las reacciones emocionales y la instauración de creencias mediante las cuales se concibe la violencia como un elemento habitual del entorno social (Galán, 2018).

Finalmente, como parte de la técnica “Una experiencia virtual”, se consideró importante para la investigación mostrar al grupo adolescente participante un contenido visual en el que se hiciera referencia a la desensibilización ante el sufrimiento humano.

Para esto se utilizó el contenido visual 11¹¹ (ver figura 9), en la cual se representa lo que pareciera haber sido un accidente automovilístico en el que una persona resultó herida, además

¹¹ La imagen de la figura 8 es una ilustración elaborada por el ilustrador español Joan Cornellà Vázquez, esta fue recuperada de la red social Facebook y su respectiva referencia se encuentra en el apéndice J.

se observa como una persona desconocida utiliza su teléfono celular para tomar una fotografía haciendo uso de un filtro muy característico de aplicaciones como Snapchat o Instagram.



Figura 9. Contenido proyectado no. 11

Al observar el contenido visual 11, las personas participantes 1, 2, 3, 4 y 5 mostraron seriedad acompañada por gestos de desaprobación mediante el movimiento de la cabeza y se mantuvieron en silencio, solamente la persona participante 4 indicó *“Graban en lugar de ayudar”*. A nivel emocional, mediante la observación de las expresiones faciales se pudo evidenciar la presencia de molestia e incomodidad generalizada, así como enojo en el caso de la persona participante 1 y decepción en la persona participante 3, emociones que fueron confirmadas en los comentarios que surgieron cuando se preguntó al colectivo participante el porqué de sus reacciones.

La persona participante 3 inició el proceso de socialización indicando *“No me gusta, porque si yo hubiera sido la que tiene el accidente habría querido que me ayudaran y diay que se pongan en esas y uno ahí sufriendo, no, no. nada que ver”*. Desde esta perspectiva, se evidencia como en el caso de la persona participante 3, la capacidad de poder colocarse a sí misma en una situación similar a la planteada en la figura 7 influyó en la identificación de emociones y necesidades de la persona que sufrió el accidente, generando así una respuesta sensible y direccionada a brindar ayuda, actitud que se engloba dentro de la empatía.

Lo anterior se confirma al analizar los comentarios de la persona participante 2, quien mencionó *“Hay que ponerse en el lugar de los demás”* y de la persona participante 1, quien expresó *“Ajá, ahí ya cambia la opinión, cuando usted aprende a ponerse en el lugar de las otras personas deja de ver las cosas graciosas”*.

De esta forma, tomando en cuenta las frases etnográficas anteriores, se podría decir que una reacción desensibilizada ante contenidos que reflejan el sufrimiento humano podría guardar una relación con la carencia de la empatía vista como una habilidad para la vida (Nolasco, 2012), puesto que; al existir una dificultad para ponerse en el lugar de la otra persona, comprender sus emociones y tener conciencia sobre su malestar físico o emocional, existe una probabilidad de que se genere una respuesta basada en la indiferencia o en dado caso, en la falta de observación del dolor ajeno y la asignación de una connotación graciosa a la situación planteada.

Con base en este supuesto y en la reacción observada en el colectivo adolescente, también se pudo determinar que la empatía se consolida como un factor protector que permite a las personas desarrollar estados de conciencia sobre sí mismas y sobre las demás, centrando su atención no solamente en sí mismas, sino en las necesidades de las personas que están alrededor (Nolasco, 2012).

Este planteamiento se evidencia en el comentario realizado por la persona participante 1, quien expresó *“Yo creo que la mayoría de las personas no piensa en lo que pueden estar sintiendo las demás personas”* luego agregó *“La persona lo que necesita es una ambulancia o algo así y la gente lo que se pone es a tomar fotos”* y finalmente explicó *“O sea deberían ponerse en el lugar de la otra persona y decir ¿A mí me gustaría que me hicieran eso?”*, de esta forma, se evidencia como la empatía se relaciona con actitudes solidarias y altruistas, completamente opuestas a la indiferencia ante este tipo de situaciones.

Por otro lado, se pudo determinar que lo reflejado en el contenido visual 11 es una representación de una situación que puede ocurrir en la sociedad, aspecto que confirma el supuesto de red social como macromundo social o extensión del espacio social (A. Segura, comunicación personal, 17 de septiembre, 2019).

Esto se observa en lo expresado por la persona participante 4, quien indicó *“Aquí en Costa Rica pasa un montón, la gente se pone a grabar o cosas así”*, comentario que fue

realimentado por la persona participante 3, quien añadió *“Si pasa, no recuerdo dónde fue, pero vi que alguien había tenido un accidente y en vez de ayudarlo, lo grababan”*, este comentario recibió una réplica por parte de la persona participante 5, quien expresó *“Yo he visto cosas así en persona y la verdad me enoja bastante porque se están metiendo en algo que no es de su interés y ni siquiera es para intentar ayudar”*, y luego agregó *“Eso me molesta mucho porque después lo comparten para hacerlo popular, hay gente que comparte esas cosas porque le hace gracia”*.

Las unidades de análisis supra citadas evidencian la presencia de una conducta en un grupo de personas de la sociedad quienes graban o toman fotografías de alguna situación específica en la vida real con la intención de llevarlo al entorno virtual.

Estos actos pueden analizarse desde el enfoque cognitivo-conductual al tomar en consideración que la conducta está mediada en parte por un reforzamiento positivo o negativo basado en estímulos gratificantes o la supresión de estos (Esteban, 2016). Con base en lo mencionado, se podría decir que en el contexto virtual; específicamente en el caso de Facebook, los reforzadores se constituirían básicamente por las reacciones (me gusta, me encanta, me divierte, me sorprende, me enoja, me entristece), los comentarios y las veces que se comparta el contenido, elementos que determinan el grado de aceptación o rechazo que la comunidad virtual otorgue al contenido.

De esta forma, se podría decir que si una persona comparte un video en las redes sociales sobre un accidente y este obtiene una respuesta de aceptación por parte de la comunidad virtual, existe la probabilidad de que esto se convierta en un estímulo gratificante y por ende en un reforzador positivo, lo cual incrementará la frecuencia de respuesta ante panoramas semejantes, es decir, posiblemente la persona actuará de la misma forma ante otra situación similar, con la finalidad de obtener el reconocimiento y la aprobación por parte de la comunidad virtual, así como para satisfacer la necesidad de sentirse parte de esta.

Como se ha podido observar, el proceso estímulo-respuesta en las redes sociales se puede relacionar con el establecimiento o modificación de algunas conductas e incluso percepciones, entre estas la desensibilización ante situaciones en las que la vida de una persona corre riesgo.

Este planteamiento también se pudo evidenciar en un elemento emergente que surgió como parte del proceso de socialización del contenido visual 11, en el cual se planteó la presencia de una tendencia en las redes sociales relacionada con la grabación de suicidios o intentos de suicidio. Este tema fue introducido por la persona participante 3, quien indicó *“También graban suicidios”*, seguidamente la persona participante 1, explicó *“Sí, eso pasa mucho cuando alguien se quiere tirar de una terraza o algo así, las personas en lugar de reaccionar de otra forma, empiezan a grabar o a decirle de una vez como ¡Tírese, tírese!”*, comentario ante el cual la persona participante 3 expresó *“Por lo mismo, porque no les importa lo que está pasando esa persona”*.

En los comentarios realizados por las personas participantes 1, 2 y 3 se observa una posible desensibilización y apatía, además, ponen en evidencia la necesidad de algunas personas de documentar este tipo de situaciones para colocarlas en las redes sociales, postura desde la cual se sitúa la gratificación personal por encima del bienestar físico y emocional de las demás personas, acto que a su vez se consolida como una forma de exposición indirecta de la violencia para las personas miembros de la comunidad virtual, quienes acceden a la misma mediante la observación.

Como se ha podido observar, la aplicación de la técnica de recolección de información *“Una experiencia virtual”* permitió al equipo investigador analizar elementos relacionados con la reacción inmediata ante la exposición de contenidos visuales en los que se representaba violencia, sin embargo, se consideró relevante para la investigación ahondar en la información que el colectivo participante pudiera brindar mediante el planteamiento de preguntas generadoras. Es por esta razón que; como parte del segundo grupo focal, se realizó un proceso de socialización posterior a la observación de los contenidos audiovisuales, con la finalidad de profundizar en los elementos que favorecerían la comprensión del tema en estudio.

Durante la realización de la guía de preguntas para el grupo focal 2, se preguntó a las personas participantes por su reacción en primera instancia al ver los contenidos en las diferentes plataformas virtuales, en donde se representaba el sufrimiento humano.

La persona participante 2 mencionó *“A mí me sorprende o me da mucha cólera”*, por su parte la persona participante 5 agregó *“Me hace sentir muy mal por esa persona porque le*

pueden causar un gran daño emocionalmente.”, y la persona participante 3 indicó “Si hay sangre me da asco, pero me entristece y me enoja”

Lo manifestado por las personas participantes, muestra que ante contenidos donde el sufrimiento humano predomina, existe una comprensión de los sentimientos y emociones hacia la otredad (Nolasco, 2012), esto porque logran reconocer el daño tanto psicológico como emocional que pueden causar estos actos violentos, aspecto que a su vez favorece la instauración de conductas prosociales.

El comentario que se contrapuso al resto del grupo y que resulta un hallazgo en la investigación fue el expresado por la persona participante 4, quien indicó *“Yo creo que la primera vez que vi un video violento tenía como cinco años tal vez, y creo que cuando veo algo así no tengo ningún sentimiento, ni de tristeza ni de felicidad, no me afecta en nada”*, lo cual muestra que posiblemente esta persona ha estado expuesta a contenidos violentos desde la infancia, aspecto que pudo haber mediado en que actualmente; como bien explicó, el observar este tipo de contenidos no le genera sentimientos de desaprobación.

Con base en lo indicado, se podría decir que la persona participante 4 pudo haber desarrollado un proceso de desensibilización hacia este tipo de contenidos, lo cual influye en la disminución de los sentimientos de incomodidad y angustia de la persona participante cuando observa violencia en las redes sociales (Galán, 2018).

Además, cabe mencionar que la persona participante 4, no manifiesta tener una actitud empática ante estos contenidos; ya que como bien indicó, estos no le generan ningún sentimiento. Este aspecto evidencia cómo la normalización de la violencia podría generar una influencia en el desarrollo de habilidades sociales importantes para la interacción humana, lo que podría llevar a la legitimación y perpetuación de estos por las personas que están expuestas (Galán, 2018).

Con base en lo mencionado por la persona participante 4, también se debe analizar el rol de la familia en la supervisión de lo que observan las personas menores de edad, sobre todo cuando se encuentran en edades tempranas, ya que la exposición a estos contenidos desde la infancia puede conllevar a que se normalicen y que no solamente sean observados, sino también que lleguen a reproducirse en el futuro.

Aunado esto, es relevante el trabajo en conjunto con profesionales en Orientación, quienes pueden fungir como promotores del fortalecimiento de factores protectores al realizar metodologías en torno a la supervisión responsable por parte de las personas encargadas de menores, las cuales pueden mediar en los procesos de enseñanza de aspectos fundamentales el desarrollo como creencias, valores y la moral (Cortés et al., 2016), elementos que se vinculan estrechamente con el desarrollo de la empatía por lo que las familias podrían ejercer un rol educador en la concientización de la normalización ante la violencia en las redes sociales.

Con respecto al impacto emocional que posee la población adolescente del estudio en relación con los contenidos violentos que se exponen en las plataformas virtuales, algunas personas explicaron que generalmente inician viendo el contenido, pero dejan de verlo cuando este presenta un grado muy alto de violencia, debido a que se vuelve intolerable. Lo anterior se refleja en lo externado por la persona participante 2, quien comentó *“Mmmm, no sé cuándo me meto y veo eso me da como asombro, lo comienzo a ver, pero luego me salgo, no lo termino de ver.”*. Por su parte la persona participante 1 indicó

Lo primero que me da es tristeza por la persona a la que le está pasando eso y me da enojo por las personas que lo comparten y les da risa el sufrimiento de las otras personas y ahora cuando tengo ese tipo de personas lo que hago es eliminarlas.

Estas unidades de análisis muestran la presencia de un impacto emocional hacia este tipo de contenidos, además, evidencia señales de altos niveles de empatía, ya que en el caso de la persona participante 2 esta menciona emociones como la tristeza y el enojo al observar lo que pueden llegar a experimentar otras personas, aspectos que podría reflejar una comprensión de lo que sienten las víctimas de violencia, así como la vulnerabilidad exhibida en las redes sociales (Nolasco, 2012).

Caso contrario ocurre con la persona participante 4, quien explicó *“Con relación a los contenidos, di me parecen bien, en los que son así violentos a veces los veo a veces sigo bajando, depende de cómo esté el día, si estoy aburrido posiblemente si los voy a ver completos”*, además, agregó *“Bueno es que depende porque yo siento que es diferente según el tipo de violencia. Por*

ejemplo, cuando veo agresión física, si es una pelea no me genera nada (risas) porque no me están haciendo nada a mí”.

De acuerdo con lo expresado por la persona participante 4, se observa que los contenidos violentos le generan entretenimiento cuando se encuentra aburrido, además, se evidencia una disminución de la empatía hacia otras personas, así como una indiferencia ante los actos de agresión cuando estos no son realizados en contra de su integridad. Este aspecto se considera relevante puesto que podría indicar un desinterés en cuanto a la vulnerabilidad o necesidad de ayuda que la otra persona tiene en ese momento, asimismo, la tolerancia e indiferencia ante estos contenidos podría relacionarse con la disminución del sentido de compromiso social, el no involucramiento en la realidad existente y en la búsqueda de soluciones ante la problemática social de violencia (MEP, 2008).

Por otro lado, para indagar acerca de las reacciones emocionales y conductuales que posee el grupo adolescente investigado al ser violentados o violentadas en redes sociales, se les preguntó acerca de las experiencias que han tenido con respecto a esto. Los hallazgos demostraron que la mayoría del estudiantado no muestra reacciones emocionales de exaltación, enojo, tristeza u otras emociones de índole negativa, por el contrario, expresan una actitud indiferente ante críticas negativas en redes sociales, pero, si las mismas sobrepasan su intensidad responderían respetuosamente y sin mostrar una conducta agresiva.

Lo anterior se puede visualizar en comentarios como el de la persona participante 1, quien expresó *“Si a mí me ofenden yo no le contesto agresivamente, porque no quiero ser como esa persona. Bueno, si es muy fuerte si le respondería, pero con respeto”*, la persona participante 2 por su parte manifestó, *“O sea, si a mí me publican algo yo voy a responder, pero sin ofender”* y la persona participante 5 mencionó, *“Yo ignoraría las críticas de las demás personas, pero también estaría bien defenderse, pero para usar la violencia creo que no, o sea nada más de decirle a esa persona que está haciendo mal”*.

Aunado a los comentarios anteriores, la persona participante 2 comparó su reacción con la que tiene su madre ante este tipo de situaciones y además indicó como existen personas que sí se pueden ver afectadas debido a estos hechos ya que explicó, *“Cuando le pasó eso a mi mamá (ser ofendida a causa de la publicación de una fotografía personal) lo que hizo fue como responder y a mí eso la verdad me da igual, yo sé que yo no soy así”* y agregó *“Entonces me*

da igual y yo no respondo, a mí me gusta la publicación y ya (refiriéndose a la publicación de su fotografía). A mí no me afecta, pero puede haber gente que sí le puede llegar a afectar”

A partir de estos comentarios se puede analizar que las reacciones emocionales y conductuales ante estas situaciones pueden estar mediadas por diversos factores internos y externos, como la personalidad, la intensidad de la agresión ejercida, el contexto, habilidades sociales, entre otros. Como bien se ha expuesto en el marco referencial, la etapa de la adolescencia se caracteriza por los cambios físicos, cognitivos, psicológicos y emocionales que ocurren en ella (Papalia et al., 2010), los mismos pueden vincularse con los factores antes mencionados en vista de que pueden ser influyentes en la forma de comportarse que muestran las personas adolescentes al ser violentadas en redes sociales.

Los elementos que median con mayor incidencia en este supuesto son los de tipo psicológico y emocional. A nivel psicológico se presentan varios cambios funcionales, los cuales están categorizados y uno de ellos puede relacionarse con las respuestas ofrecidas por las personas participantes, el mismo se refiere a un mayor desarrollo de la función ejecutiva que incluye habilidades como la toma de decisiones y el control inhibitorio de respuestas impulsivas (Khund según Papalia et al., 2010) además, estas habilidades se pueden anexar con otras como la inteligencia emocional.

De acuerdo con las respuestas de algunas personas participantes, el hecho de hacer caso omiso a las agresiones de otras personas en redes sociales podría demostrar habilidades en el control inhibitorio de respuestas impulsivas, en vista de que mantienen controlada la impulsividad de responder agresivamente, aspecto que intensificaría la agresión recíproca. Posterior al control de la impulsividad manifiestan un comportamiento defensivo ante las agresiones, pero desde una actitud respetuosa para no situarse en el mismo nivel de la persona perpetuadora de las agresiones. Esto podría evidenciar habilidades en la toma de decisiones ya que puede ser posible que ante la situación realicen una evaluación de esta para determinar la respuesta más acertada que permitiría prevenir mayores implicaciones.

Aunado a lo anterior, la inteligencia emocional también puede ligarse con la posible presencia de estas habilidades en las personas participantes del estudio, puesto que la inteligencia interpersonal; la cual está dentro de lo que engloba a la inteligencia emocional, supone comprender las motivaciones que tienen otras personas para actuar de cierta manera y

reaccionar ante sus emociones de forma adecuada (Pereira, 2012), por tanto, en el grupo se observa a través de sus comentarios que pueden tener la capacidad para entender por qué razón algunas personas actúan agresivamente y las emociones que los conducen a comportarse de esta forma, de modo que mantienen una actitud pasiva y una defensa respetuosa ante las ofensas.

Otro aspecto a considerar como parte del presente estudio es el planteamiento que consolida la desensibilización ante la violencia como un elemento relacionado con la normalización de la misma (Galán, 2018), razón por la cual se exploró con el colectivo participante la reacción emocional y conductual que manifiestan al observar a una persona siendo violentada mediante redes sociales.

Las respuestas estuvieron centralizadas en dos principales posturas. Por un lado, la primera postura estuvo caracterizada por la visibilización de la violencia y su desaprobación, esto se observó en el comentario realizado por la persona participante 3, quien indicó *“Yo siempre que veo una publicación donde le están diciendo cosas muy feas a una persona lo que siempre hago es reportar el comentario por violencia o algo así”*. Cabe mencionar que un elemento presente en la frase etnográfica anterior reside en la presencia de una conducta de defensa indirecta a la persona víctima mediante el reporte de la publicación o el comentario.

Desde la teoría conductista se hace referencia al aprendizaje como un elemento mediador en la instauración de conductas, supuesto desde el cual se plantea que el aprendizaje está en función del entorno (Leiva, 2005). Con base en este planteamiento, se puede decir que la instauración de ciertas conductas dentro del entorno virtual podría responder a las características de este, por lo que se utilizarían las herramientas que el entorno ofrece para hacer frente a las demandas o situaciones que se puedan presentar. Esto se observa en la conducta de la persona participante 3, quien hace uso de la opción “reportar publicación”; ofrecida por redes sociales como Facebook e Instagram, para intervenir ante casos de violencia en el entorno virtual.

Aunado a lo anterior, dentro de esta primera postura también se destaca lo expresado por la persona participante 1, quien comentó *“Si veo que un amigo mío está tratando mal a alguien, le mando un mensaje diciéndole que eso está mal, pero si la persona que lo está haciendo no es cercana la elimino, porque no quiero tener amigos así”*.

Esta frase etnográfica evidencia lo que puede describirse como una intencionalidad de visibilización por parte de la persona participante 1, mediante la cual se podría estar buscando un cambio en la conducta de la persona que violenta. Sin embargo, esa intencionalidad; como bien indicó la persona participante 1, solo se presenta en casos donde se tiene un lazo afectivo o de amistad con la persona victimaria.

Este aspecto podría tener relación con la naturaleza de las redes sociales, las cuales se constituyen como espacios de socialización masiva en donde las personas usuarias pueden establecer contacto con una gran cantidad de personas, ya sean conocidas o desconocidas (Hütt, 2012). De esta forma, se podría decir que el acto de visibilizar la violencia solamente con personas conocidas puede establecerse como una conducta preventiva por parte de la persona participante 1 ante el desconocimiento de la reacción que podría tener una persona completamente desconocida o como forma de evitar una posible confrontación.

Por otro lado, se encuentra la segunda postura evidenciada, la cual se caracteriza por una conducta de desensibilización e indiferencia ante las situaciones en las que una persona desconocida está siendo violentada. Esto se puede observar en el comentario realizado por la persona participante 2, quien indicó *“La verdad me daría como igual, o sea, no le pongo atención”*, expresión que refleja posibles indicadores de desensibilización, la cual se caracteriza por una disminución de la reacción emocional e indiferencia ante situaciones violentas (Bushman et al., según Sánchez, 2020 y Galán, 2018).

Un aspecto a considerar con respecto a esta postura reside en la decisión de actuar en defensa de la persona víctima cuando existe proximidad o una relación afectiva con esa persona, supuesto que se observa en lo mencionado por la persona participante 4, quien expresó *“Por lo general uno actúa diferente si es una persona conocida a la que están tratando mal a si es totalmente un desconocido”*, luego explicó *“Si es una persona conocida o algún familiar lógicamente lo voy a defender, pero si es alguien a quien ni siquiera le he hablado probablemente no haga nada y lo deje pasar”* y finalmente señaló *“Como no es a mí, o sea, no voy a reaccionar y tampoco me voy a meter, solo sigo como si no lo hubiera visto”*.

Este comentario guarda una estrecha relación con lo expresado por la persona participante 5 quien mencionó *“Si fuera una persona que no conozco creo que no haría nada,*

porque puede ser que la estén molestando por algo que ella hizo. No podría defenderla bien en dicha situación, creo que no me metería”.

Las citas etnográficas anteriores se pueden relacionar con la premisa que explica como a medida que las reacciones emocionales ante situaciones violentas disminuyen se puede instaurar una creencia en la que se concibe la violencia como algo trivial e inevitable (Galán, 2018), supuesto desde el cual algunas personas podrían pensar que no es necesario intervenir, disminuyendo así las conductas prosociales o de ayuda (Bushman et al., según Sánchez, 2020 y Galán, 2018).

Sin embargo, cabe indicar que esta conducta indiferente pareciera ser selectiva o diferenciada, puesto que las personas participantes 4 y 5 indicaron de forma explícita que esa reacción se genera en casos donde media la violencia con personas desconocidas, no así en casos donde se tiene alguna relación o lazo afectivo con la persona víctima de violencia. Planteamiento desde el cual se puede decir que las personas participantes 4 y 5 podrían tener una dificultad para mostrar actitudes empáticas generalizadas.

Siguiendo con el presente análisis, otra de las interrogantes planteadas para el grupo participante tuvo relación con sus reacciones conductuales y emocionales cuando una persona se ofende por una publicación realizada por ellos o ellas. Este cuestionamiento tuvo por motivo explorar el comportamiento que pueden mostrar las personas adolescentes cuando reciben críticas negativas por publicaciones que algunas personas usuarias de redes sociales consideran ofensivas, de mal gusto o violentas.

Como parte de los resultados obtenidos todas las personas del grupo a excepción de la persona participante 4, afirmaron que las publicaciones que han realizado en redes sociales no han ofendido a ninguna persona, o bien, no suelen realizar publicaciones. Por otra parte, al suponer que esta situación ocurriera mencionaron que lo que harían sería pedir disculpas a las personas ofendidas o ignorar la situación, ejemplos de dichos resultados pueden observarse en los siguientes comentarios.

La persona participante 3 mencionó *“No me ha pasado, pero si fuera así la borraría y pediría disculpas. No creo porque no comparto nada, pero tampoco compartiría algo para ofender a alguien, pero si me sentiría mal y le pediría perdón”*, la persona participante 2

respondió “*Yo comparto cosas como memes o cosas así como del aborto y es por eso que algunos hombres se enojan, dicen que el aborto no está bien*” y agregó “*Si me dicen algo así como feo, yo lo que hago es ignorarlo*” y por su parte la persona participante 5 indicó

Bueno, a mí no me ha pasado porque no soy de compartir cosas y pues si a mí me llagara a pasar eso sería como dependiendo de la publicación, obviamente me imagino que van a haber personas que se van a molestar ya que no se lo tomarían con gracia, entonces estoy anuente a que algunas personas se lo tomen a mal y a otras quizá les de gracia pero si ese fuera mi caso y una persona se lo toma bastante mal pues, pido disculpas por la publicación.

Primeramente, estas respuestas sugieren que el hecho de hacer una publicación o no realizarla, puede depender de ciertos factores internos y externos como la personalidad, pensamientos, impulsividad, toma de decisiones, tipo de grupo social, contactos en redes sociales, entre otros, por lo que en los comentarios anteriores se puede decir que los factores más sobresalientes son la personalidad, pensamiento y toma de decisiones.

Como se pudo observar en estas citas etnográficas, algunas personas participantes afirmaron que no suelen compartir contenido en redes sociales, lo que contrasta con las personas que son más activas en estas plataformas, desde las cuales realizan publicaciones constantemente, aspecto que coincide con los planteamientos de (Blandón et al., 2019) sobre las diferencias conceptuales entre la personalidad fuera y dentro del entorno virtual.

A partir de la respuesta de la persona participante 2, y lo que imaginarían las otras personas participantes acerca de lo que podría ocurrir si estuvieran en una situación como esta se puede decir que; en cuanto a los factores de pensamiento y toma de decisiones, algunas personas adolescentes pueden desarrollar un proceso cognitivo de pensamiento y evaluación antes de realizar una publicación en redes sociales, debido al posible impacto que la misma podría ocasionar en otras personas, lo que posteriormente llevaría a tomar la decisión de realizar o no la publicación, de modo que esto puede estar relacionado con el desarrollo de habilidades en la toma de decisiones y control de respuestas impulsivas (Khund según Papalia et al., 2010).

En relación con lo anterior, se puede suponer que los factores de pensamiento y toma de decisiones podrían tener una vinculación con la respuesta emocional y conductual de las personas participantes, ya que al imaginar qué harían en una situación como la planteada respondieron que les afectaría emocionalmente el saber que alguna persona se ofendió por la publicación y por consiguiente ofrecerían disculpas debido a lo sucedido. Por tanto, se observa en estas personas participantes pueden ser conscientes de las posibles implicaciones de sus actos, afectación emocional y aceptación de su responsabilidad, lo que demostraría también habilidades de inteligencia emocional (Goleman según Fuentes, 2014 y Pereira, 2012).

Con respecto a la excepción en las respuestas ofrecidas por las personas participantes en general, es decir, el comentario correspondiente a la persona participante 4, la diferencia con el resto del grupo radica en que afirmó haber hecho publicaciones en redes sociales que resultaron ofensivas para otras personas, por esta razón, dichas personas criticaron negativamente las publicaciones y además, le han hecho ser consciente que algunas de sus publicaciones son ofensivas debido al tipo de temáticas o situaciones que aluden. Con base en lo mencionado, la persona participante 4 explicó

Me han pasado varias. Una vez mi hermana y mi mamá se enojaron porque compartí un meme sobre negros (con contenido racista), la verdad es que en el momento no pensé mucho en la publicación y solo lo compartí. También compartí un video de unos policías de aquí (Costa Rica), era un maecillo que estaba como en un taller mecánico y como que no quería que la policía se lo llevara, y entonces cuando lo agarran y se lo estaban llevando para afuera, uno de los policías lo hizo pegado contra una pared y el policía dice que fue que el maecillo se resbaló, pero claramente se ve donde el policía lo tira contra la pared (risas), entonces se enojaron por eso y mi mamá me dijo que yo tenía unos sentimientos todos feos (risas) y que eso no debería darme risa, y mi hermana dijo que estaba mal reírse de eso, y que por lo general yo siempre me reía de cosas así.

Seguidamente, ante el hecho de haber compartido este contenido en redes sociales, explicó “Más que todo, mi mamá se enojó conmigo porque dijo que le recordó a mi tío y a mi primo, porque había un policía aquí por mi casa que les hacía eso, y di yo seguí riéndome igual” y luego agregó “Pero después le pedí perdón, porque me acordé de mi tío”.

Dichas unidades de análisis podrían indicar un contraste vinculado con el desarrollo de las habilidades antes mencionadas, entre la persona participante 4 y las otras personas del grupo, ya que se observa la tendencia de realizar constantemente publicaciones en redes sociales con contenido violento y ofensivo, lo que podría sugerir que se requiere fortalecer la capacidad de racionalización de su comportamiento y de concientización social, así como la capacidad en la toma de decisiones sobre el tipo de contenido que publica debido a que otras personas pueden ofenderse por algunas de sus publicaciones, aspecto que también se puede asociar con una baja regulación de la impulsividad.

El comentario de la persona participante 4 también podría señalar deficiencias en el desarrollo de habilidades relacionadas con la inteligencia emocional, aspecto que puede deberse a una capacidad reducida en el reconocimiento y comprensión de las emociones ajenas (Pereira, 2012), así como reconocer que otras personas pueden identificarse con alguna experiencia adversa o dolorosa a causa de sus publicaciones, y por tanto generar afectaciones emocionales en estas personas. Esto puede observarse cuando en algunos momentos de su acotación se ríe, su madre le cuestiona sus sentimientos y su hermana le advierte que no debería reírse de ese tipo de contenido.

Aunado a lo anterior, la madre de la persona participante 4, además de ser una de las personas ofendidas por las publicaciones, funge como promotora de la concientización sobre las afectaciones que pueden producir este tipo de publicaciones, de ahí su reacción de enojo e identificación personal por el recuerdo de una experiencia similar (situación ocurrida con dos miembros de su familia), lo que posteriormente provoca en la persona participante 4 un cambio de actitud al mostrar consciencia y emotividad ante el recuerdo de su tío, razón por la cual ofrece una disculpa.

De esta forma, se podría decir que el contexto familiar donde está inmersa la persona participante 4 y la exposición constante de material violento en internet pudo haber influenciado sus respuestas emocionales y conductuales (Funk, Baldacci, Pasold, & Baumgardner, según Galán, 2018), ya que muestra un bajo grado de empatía en relación con las víctimas (Nolasco, 2012), poca consciencia del efecto que puede producir la violencia y desensibilización, aspecto que puede dar paso al desarrollo de comportamientos normalizados ante la violencia dado que

su respuesta frente a este tipo de situaciones podría ocasionar la instauración de creencias triviales relacionadas con la violencia en el entorno social (Galán, 2018).

Por otro lado, en cuanto a la legitimación de la violencia se interrogó al colectivo participante sobre la justificación de los actos violentos respaldados por creencias, patrones culturales, familiares, entre otros. Ante este cuestionamiento la persona participante 1 externó

Yo pienso que todas las opiniones son válidas mientras las digan con respeto, cuando ya quitan el respeto y lo hacen para ofender a otra persona o por querer que la persona piense igual. Uno no puede exigirle a la gente que apoye lo que uno apoya y uno también tiene que respetar.

En la unidad de análisis anterior, se observa como algunas personas pueden hacer uso de la violencia con la finalidad de imponer posturas personales, comportamiento que generalmente responde a una serie de elementos simbólicos que han sido creados y validados a nivel social (Galán, 2018). Este planteamiento se relaciona con el concepto de legitimación de la violencia, desde el cual se puede estar validando y justificando el uso de la agresión como justa defensa o para defender e imponer sus posiciones, situación que a su vez puede conllevar al incremento en la espiral de violencia (Fernández, según Martínez et al., 2014 y Mosca, 2012).

Asimismo, el colectivo participante también hizo alusión a los patrones sociales y culturales como factores que podrían formar parte de otro tipo de violencia, ya que algunas personas pueden servirse de estos para imponer sus creencias o ideologías a otras personas. Esto se refleja en el comentario realizado por la persona participante 5 quien indicó

Yo he visto a personas que se han ofendido diciendo cosas como que Dios no existe o algo parecido, lo mismo pasa con el apoyo a las personas a las que les atrae su mismo sexo. Esa persona se molesta porque cree en un Dios, pero luego, esa persona está contra los gays entonces no le molestaría esa publicación, pero sí la otra.

Estos comentarios indican que, en efecto algunas personas usuarias de redes sociales en ocasiones reaccionan de forma agresiva para defender su postura, ya que como mencionaron las personas participantes 2 y 5, estas persuaden mediante comentarios o publicaciones a otras

personas con el fin de imponerles su opinión. Esto evidencia que las redes sociales podrían estar funcionando como un medio a través del cual se exponen mensajes implícitos y explícitos, que pueden influir de manera directa en el establecimiento de actitudes y conductas normadas en la sociedad (Pereira, 2012).

Con base en lo mencionado, un aspecto relevante reside en la necesidad de reforzar en la población adolescente habilidades de comunicación asertiva, partiendo del respeto hacia las posturas de otras personas, de tal manera que puedan exponer su punto de vista de forma acertada y eviten conductas agresivas ante posturas contrarias, así como entender que en el entorno social existe una gran diversidad de opiniones porque cada persona tiene una forma particular de ver el mundo según la realidad en la que vive.

Como parte del segundo grupo focal también se indagó acerca de las circunstancias en las que el grupo participante considera que se puede justificar el uso de la violencia, o si, por el contrario, esta no se justifica. Los resultados indicaron que las razones por las cuales se podría justificar la violencia dependen principalmente del contexto en el que se presente la situación o ante un acontecimiento que implique algún riesgo para la integridad física, es decir el uso de la violencia como medida de protección o defensa.

Las personas participantes 1, 2 y 4 defendieron el uso de la violencia ante el riesgo inminente de un peligro y como forma proteger la vida, un ejemplo de esta postura es la respuesta de la persona participante 1, quien expresó *“Se justifica cuando una persona está, por ejemplo, en un enfrentamiento o algo así y tiene que salvar su vida”*, luego agregó *“Como si la fueran a secuestrar o pegar y la única manera es pegando o rasguñando, haciéndole daño a otra persona para salvarse. Esa es la única forma donde se justificaría, defensa propia”*.

Por su parte, la persona participante 4 mencionó *“Si, cuando uno está en peligro de muerte”* y la persona participante 2 señaló *“Creo que sólo puede llegar a ser justo, pero como en defensa propia. Días si a uno le están pegando, uno no se va a dejar”*.

Los comentarios anteriores se pueden vincular con uno de los niveles de causalidad de la violencia, el cual se relaciona con un elemento detonante o disparador que puede dar pie a la violencia reactiva, de tal manera que esta podría surgir como respuesta ante una amenaza o un

acto de violencia (Martínez, 2016). En la actualidad, las personas se enfrentan a diversas situaciones que pueden suponer un daño a su integridad física, moral y sexual, por ejemplo agresiones sexuales, asaltos, homicidios, secuestros, entre otros, por consiguiente, el comportamiento violento según las personas participantes sólo podría ser justificable en este tipo de circunstancias, es decir, en legítima defensa y protección como respuesta instintiva al miedo por una eventual agresión, aspecto que puede concebirse como un detonante de la violencia reactiva (Martínez, 2016).

El segundo motivo por el cual se podría justificar la violencia según lo mencionado por la persona participante 4, puede vincularse con las afirmaciones anteriores ya que a partir del crecimiento de los primeros grupos sociales, también se fue desarrollando el sentido de pertenencia de las personas de cada grupo, el cual se manifiesta por la necesidad de establecer vínculos afectivos, (Pereira, 2012) ya sea de tipo familiar, amistad, laboral, comunidad, puesto que las personas que conviven en sociedad permanecen en constante interacción, aspecto que trajo consigo la necesidad en cada grupo de defenderse mutuamente ante cualquier peligro o amenaza, en especial de otros grupos. Sin embargo, la historia confirma que para proteger generalmente se recurría a la violencia, por tanto, no es posible que la violencia se manifieste sin interacción social, dado que para esto se requiere de quienes la ejecuten (Kaplan, 2016). Este planteamiento puede reflejarse en el comentario realizado por la persona participante 4, quien expresó

Di yo siempre he pensado que es justo y válido; por ejemplo, cuando a uno le hacen algo, lo joden o si alguien le pega a una persona indefensa o asalta a un familiar suyo. Yo sé que hay personas que no piensan así, pero es mi punto de vista. O sea, solo cuando la persona ha hecho algo, si una persona no me ha hecho nada no le voy a ir a pegar solo por gusto. Una vez en octavo, había un mae que molestaba a un compañero mío y como que se burlaba de él en Facebook y WhatsApp, eso ya llevaba varios días y ya mi amigo estaba cansado, y un día estábamos en el cole y el mae lo empezó a joder... yo me iba a levantar para defenderlo cuando mi amigo se levantó de la nada y le pegó al mae que lo estaba jodiendo (risas), y desde ahí lo dejó de joder, y en esos casos es cuando yo pienso que la violencia sí resuelve cosas.

En esta unidad de análisis, se observa que la persona participante 4 no solo manifiesta la necesidad de defenderse violentamente ante una agresión, sino que también considera que actuar de esta manera puede ser útil en situaciones que requieran defender a otra persona y con esto impedir que continúe siendo agredida. Esta intención o instinto protector puede surgir ya sea por el vínculo afectivo establecido con personas cercanas, por ejemplo, amistades o familiares (Pereira, 2012) o por aquellas personas que no pertenecen a su círculo social, pero al estar indefensas muestra empatía hacia ellas (Nolasco, 2012), por lo que esto causaría dicha conducta violenta, la cual es impropia frente a este tipo de situaciones.

Por lo anterior, cabe mencionar que la persona participante 4 indica que por medio de la violencia se pueden resolver problemas, por lo que deja de lado el hecho de que los problemas pueden ser solucionados de otras formas, es decir, sin recurrir a la violencia, por tanto, se podría pensar que dentro de los procesos mediadores de esta persona la violencia podría ser visualizada como una forma de resolver problemas y por ello tiende a justificarla (López, 2017).

Una opinión similar a la de la persona participante 4, fue proporcionada por la 3, puesto que esta persona indicó que la violencia se puede justificar cuando en un conflicto o situación se encuentran involucradas personas indefensas, por tanto, es menester que ante esto se intervenga a fin de defenderlas. Al respecto expresó. *“Digamos, si usted golpea a alguien porque hizo algo malo, pues en parte yo entiendo porque es por cólera, porque hizo algo muy malo”* y luego agregó *“Claro que si a mí me matan a una hija o hijos yo ahí si mato a cualquiera, en ese lado sí, pero igual está mal entonces no siento que se justifique o sea bueno”*.

En el comentario anterior se observa como la persona participante 3 indica por una parte, que la violencia puede ser comprensible en momentos en los que una persona pierde el control emocional a causa de las malas acciones de otra persona, sin embargo, reconoce que esta no es la forma adecuada de reaccionar frente este tipo de situaciones, por lo tanto muestra un discurso contradictorio el cual también podría estar relacionado con el supuesto planteado anteriormente, es decir, el referente a la respuesta conductual violenta derivada de la necesidad de defender a otras personas con las cuales se ha establecido un vínculo afectivo y donde emociones como el enojo impulsan dicha reacción.

De esta forma, se puede analizar que si bien, la persona participante 3 expresa tener consciencia de que actuar violentamente frente a situaciones como las que indicó no es

justificable, sí respondería con violencia ante circunstancias que le ocasionen una gran conmoción, por ejemplo la muerte de sus hijos o hijas provocada por una persona, de tal manera que esta justificación deriva tanto del vínculo afectivo establecido con las personas víctimas como de la afectación emocional causada por el duelo.

Esto podría indicar que las emociones tienen una gran influencia en la autorregulación de una persona frente a experiencias como la mencionada por la persona participante 3, de modo que alguien que por lo general no muestra conductas violentas, podría tornarse agresiva ante una situación que le haya causado un fuerte impacto emocional.

Con respecto a las razones que no justifican la violencia de acuerdo con el grupo adolescente, la persona participante 5 mencionó que uno de los motivos es cuando, una persona devuelve con la misma acción la agresión que recibió de otra persona. Con respecto a esto señaló *“Creo que no, o sea si una persona hizo el mal y luego la otra persona está molestando a la persona que hizo el mal, pienso que eso no está bien”* y agregó *“Lo mejor sería enseñarle y decirle que lo que hizo está mal.”*

El comentario de la persona participante 5 podría ser la contraparte del mencionado anteriormente por la persona participante 4, ya que esta afirma que no se justifica resolver los problemas mediante la violencia recíproca entre la persona victimaria y la víctima, ya que existen otras formas de resolver problemas sin hacer uso de la violencia, sin embargo, ante este comentario se puede considerar que, culturalmente, la violencia por lo general, media en la resolución de problemas, cuando estos superan el grado de enojo que las personas involucradas pueden soportar, de tal manera que irracionalmente se encuentra más eficaz o factible resolver el conflicto con violencia en lugar de emplear otra acción.

Tomando como referencia lo anterior, se podría decir que la concepción social y cultural de la violencia como forma de resolución de problemas genera un efecto normalizado por ser un hecho que se presenta frecuentemente, aspecto que puede conllevar a su reproducción y normalización (Hernández, 2013). Este supuesto podría vincularse con el comentario realizado por la persona participante 5 quien señaló *“Es que creo que depende del tipo de violencia que estén usando”* y luego explicó *“Si es algo bastante fuerte pienso que ya me haría enojar bastante, pero si es algo que casi ni ofende lo mejor sería decirle como que está bien y ya”.*

Según lo expresado por la persona participante 5, se puede suponer que las reacciones emocionales y conductuales de una persona ante una agresión o conflicto van a depender del tipo y grado de violencia que reciba, por ende, si la situación supera el límite de tolerancia emocional que posee esta persona, podría existir la posibilidad de que reaccione de manera violenta, y, por el contrario, si el límite no llega a superarse, dicha reacción no ocurre.

Otra razón por la cual una persona participante consideró que la violencia no se justifica, tiene relación con el medio y contexto donde ocurre. Con respecto a esto, la persona participante 1 mencionó *“Ante comentarios feos en redes sociales yo creo que responder con insultos es rebajarse al mismo nivel”* y agregó *“Hay que demostrar que uno no es igual a esas personas, sino siempre responder con respeto y mostrar que uno no necesita ofender para defender su razón”*.

Al analizar las afirmaciones de la persona participante 1, se puede decir que para esta es importante que ante insultos hechos por una persona en redes sociales no se muestre el mismo comportamiento agresivo que esta tiene, porque de lo contrario, significaría *“rebajarse al mismo nivel”* de dicha persona, por tanto, es fundamental demostrar ante las demás personas usuarias la diferencia de comportamiento y que se tienen valores como el respeto, mediante una respuesta a los insultos que no consista en violentar a la otra persona. Esto hace pensar que; desde el punto de vista de la persona participante 1, no se justifica que en redes sociales una persona responda de igual manera frente a un insulto, puesto que existen otras formas más adecuadas de hacerlo.

Lo anterior concuerda con los planteamientos en el marco referencial sobre el autoconcepto y autoconocimiento, ya que la persona participante 1 refleja estos componentes indispensables para el desarrollo óptimo de cada persona. De acuerdo con su pensamiento evidencia una percepción clara de sí misma, la cual se ve determinada por sus interacciones sociales (Roa, 2013) porque para ella es importante demostrar frente a otras personas la percepción que tiene como alguien con un comportamiento contrario al de aquellas personas que son agresivas en redes sociales, además de que evidenció poseer una conciencia moral que direcciona su reacción y defensa ante insultos desde una postura no violenta.

También se observan fortalezas en áreas que están relacionadas con el autoconcepto como la social, personal y emocional (Roa, 2013), dado que la persona participante 1 muestra conciencia y capacidad para comprender que existen otras formas en las que puede resolver un conflicto sin ejercer violencia. Desde el área personal, se observó que posee una percepción clara de su identidad como una persona con valores morales, habilidades de autocontrol y autonomía para no repetir el comportamiento de las personas que se caracterizan por ser violentas. En relación con el área emocional, demuestra un buen control emocional, seguridad y confianza en sus propias convicciones. Y con respecto al área social se evidencian características de comunicación asertiva, desenvolvimiento social, autenticidad, habilidades de resolución alternativa de conflictos (González y Goñi, 2005), e inteligencia emocional a nivel interpersonal e intrapersonal (Pereira, 2012).

Con base en lo anterior se analiza que el desarrollo óptimo del autoconocimiento, autoconcepto, habilidades sociales e inteligencia emocional en la etapa de la adolescencia constituye un aspecto importante para un buen desenvolvimiento en las relaciones sociales y el establecimiento de una buena salud mental, de modo que dichas competencias son elementales y necesarias, ya que por una parte, en esta etapa las relaciones interpersonales suponen un factor de gran influencia en el concepto que construyen las personas adolescentes de sí mismas (Cazalla-Luna y Molero, 2013), por ende, en este proceso intervienen elementos tanto internos como externos; y por otra parte, un autoconcepto negativo podría generar afectaciones emocionales y sociales que interfieren en el desarrollo adecuado de las relaciones sociales en la adolescencia, puesto que este puede influir y ser determinante en la aceptación o rechazo social.

Como se puede observar, las habilidades sociales, autoestima, autoconcepto, autoconocimiento, inteligencia emocional, entre otros factores que se asocian con las relaciones interpersonales pueden ser determinantes en el desarrollo óptimo de la persona adolescente y también servir como factores protectores ante la violencia y su normalización, ya que en el proceso de desarrollo de estos se generan competencias emocionales y cognitivas que pueden inducir un comportamiento más racional, controlado, empático y susceptible frente a las manifestaciones de la violencia y sus consecuencias. Por esta razón, se considera esencial que desde la disciplina de Orientación se desarrollen procesos de promoción y fortalecimiento de

dichas competencias en la población adolescente, ya que esto permitiría abordar el tema de violencia desde la prevención y favorecer el desarrollo integral de las personas adolescentes.

Por otra parte, la última razón por la cual no se justifica la violencia; según el grupo participante, está relacionada con el acto de utilizar problemas personales y familiares a fin de justificar comportamientos violentos. Al respecto, la persona participante 3 mencionó

Hay gente que pone de justificación haber sufrido mucho o cuando dicen que una persona tiene problemas en la casa y que hay que entender porque es agresivo, en esos casos no me parece justificarlo porque eso es una decisión propia, usted como persona sabe lo que está mal y puede decidir no lastimar a los demás.

La unidad de análisis anterior hace alusión al rol que desempeña la familia como primer grupo de socialización en el cual una persona se desarrolla, por lo tanto, esta se concibe como una variable mediadora que puede promover el aprendizaje de conductas, de tal manera que en este entorno la persona forma sus primeros aprendizajes mediante la observación; y en el proceso los estados mentales internos son esenciales, sin embargo, el hecho de que haya aprendido un determinado comportamiento no quiere decir que lo vaya a realizar de forma generalizada a lo largo de la vida (Vergara, 2017).

De acuerdo con el comentario de la persona participante 3 y su relación con el planteamiento anterior, se puede inferir que el comportamiento violento de una persona no se justifica cuando esta se escuda bajo el argumento de que convive en un entorno familiar violento y a causa de esto tiene problemas emocionales que desencadenan su conducta agresiva, y también, porque es la forma de actuar que ha aprendido de su familia, de modo que estas circunstancias no tienen por qué establecer que sea una persona violenta, ya que posee la capacidad de razonar y decidir si reproduce los mismos patrones de comportamiento familiar, o por el contrario, se desliga de estos.

Sin embargo, es importante tomar en consideración que los patrones de crianza se conciben como una serie de creencias, valores, comportamientos, formas de pensamiento y sentido moral que los padres y madres transmiten a sus hijos e hijas a través de la educación que reciben de estos; por ende un niño o niña tiende a imitar las conductas que observa y aprende

en su entorno familiar, de tal manera que esto influye en su visión del mundo y en la forma que tiene de relacionarse con otras personas (Cortés et al., 2016). Por tanto, se puede deducir que el aprendizaje de conductas violentas en el entorno familiar podría determinar la repetición de las mismas en otros contextos sociales, lo que a su vez conlleva al surgimiento de relaciones conflictivas, así como implicaciones vinculadas con el desarrollo personal.

Cabe destacar que en los procesos mediadores relacionados con la observación de comportamientos y su imitación, interviene un proceso de pensamiento y racionalización previo a la manifestación de la imitación (Vergara, 2017), por lo que, de acuerdo con la concepción que desde la disciplina de Orientación se tiene acerca de la capacidad de cambio que poseen las personas como parte de su desarrollo evolutivo; dicho proceso constituye un aspecto importante dentro de la formación educativa para la modificación de conductas, de modo que para esto es fundamental una intervención a fin de establecer cambios conductuales en las personas adolescentes que muestran comportamientos violentos.

De esta forma, es indispensable que la persona profesional en Orientación realice procesos de intervención que tengan como base de abordaje los fundamentos del enfoque cognitivo conductual, ya que el objetivo de este es hacer que la persona orientada pase por un proceso de cambio conductual, cognitivo y emocional, con el fin de modificar comportamientos desadaptados, mediante la enseñanza de conductas adaptadas cuando estas no se manifiestan (Ruiz et al., 2012).

Asimismo, desde este enfoque se promueve la autoevaluación, el cual se constituye como un elemento activo dentro del proceso de concientización, puesto que por medio del análisis de conductas, las personas orientadas pueden evaluar sus sentimientos, emociones y pensamientos (Ruiz et al., 2012), por lo tanto, mediante la intervención orientadora centrada en el enfoque cognitivo conductual las personas adolescentes pueden ser conscientes y analizar sus comportamientos violentos, para evaluar los sentimientos, emociones y pensamientos que les genera dichas conductas, esto con la finalidad de que las cambien por comportamientos idóneos.

Es importante destacar que desde los modelos socio-cognitivos los comportamientos agresivos se conciben como la consecuencia de una inadecuada resolución de conflictos y de comprensión interpersonal (González-Brignardello y Carrasco, 2006), de modo que la

intervención desde el enfoque cognitivo conductual también puede contribuir en el desarrollo de habilidades sociales como la resolución alternativa de conflictos, autocontrol emocional, comunicación asertiva, empatía, entre otras que se consolidan como factores esenciales para el desarrollo óptimo de la persona adolescente.

A lo largo de este apartado se ha analizado y descrito la percepción que tienen las personas participantes sobre la normalización de la violencia en las redes sociales, así como sus experiencias en relación con este tema; lo cual constituye el segundo propósito de la presente investigación, de modo que, para finalizar esta sección, se expondrán los principales hallazgos en el proceso de análisis para este propósito.

Primeramente, se encontró que las personas participantes refieren que la violencia es un elemento presente y común en las redes sociales, además, afirmaron haber estado expuestas a situaciones de violencia observada o experimentada, por lo tanto, las redes sociales se pueden consolidar como canales de exposición a la violencia.

Por otra parte, en la realización de la técnica de recolección de información “Una experiencia virtual”, se observó en algunas personas participantes conductas vinculadas con la desensibilización ante la violencia, puesto que manifestaron actitudes positivas frente a la exposición de contenidos virtuales que minimizan o invisibilizan la violencia a través del humor, lo cual podría indicar la posibilidad del desarrollo de procesos asociados con la normalización de la violencia en las personas que evidenciaron dicho comportamiento.

Asimismo, con la información recolectada en esta técnica se realizó un contraste o comparación entre la opinión consciente que tuvo el grupo al momento de observar los contenidos violentos; y la reacción inmediata a nivel conductual y emocional que demostraron frente a estos, por lo que como resultado se encontró que las personas participantes tienden a contradecirse en las respuestas que tienen de ambos aspectos.

Sin embargo, cabe destacar que la percepción y reacción del grupo adolescente frente a ciertos contenidos expuestos, estuvo caracterizada por actitudes de sensibilidad y empatía, así como la expresión de conciencia sobre el impacto que la violencia directa puede generar en las personas víctimas y la predisposición hacia las conductas prosociales, lo que revela la

importancia de las habilidades sociales como factores protectores ante la desensibilización de la violencia y su normalización.

Finalmente, uno de los principales hallazgos en relación con la legitimación de la violencia reside en las circunstancias que para el colectivo adolescente justifican la violencia, ya que se encontró que estas se relacionan con acciones de defensa y de protección personal, por ejemplo, resguardarse de un peligro, salvar la vida y defender a otras personas. Y por otro lado, las situaciones donde no se justifica la violencia, según las personas participantes se asocian con comportamientos que refuerzan la violencia como la agresión recíproca en redes sociales u otro contexto, así como la intencionalidad de validar la conducta violenta por problemas personales y familiares.

Análisis de la Información Correspondiente al Tercer Propósito Específico: Reconocemos las consecuencias de la normalización de la violencia en las redes sociales

Previo a realizar un análisis de los efectos o consecuencias de la normalización de la violencia en redes sociales se debe tomar en consideración que este fenómeno; por sí mismo, posee cualidades y elementos que podrían incidir en la percepción de estos (Galán, 2018). Es por esta razón que; para términos del presente propósito, primeramente, se consultó a las personas participantes si consideraban que habían normalizado la violencia a nivel general o en alguna de las manifestaciones presentes en el entorno virtual, ya que estas respuestas permitirían realizar una triangulación con la información obtenida durante la realización de la técnica “Una experiencia virtual” y la observación no participante.

Ante esta interrogante, cabe indicar que durante la entrevista a profundidad las personas participantes 1, 2, 3 y 5 expresaron no haber normalizado la violencia y afirmaron estar conscientes de las diversas manifestaciones de la misma, como lo es en el caso de la persona participante 2 quien explicó *“Yo no siento que haya normalizado la violencia, o sea, todo lo que yo he visto así, siempre lo he visto mal”*, y de la persona participante 3, quien expresó *“Yo no he normalizado la violencia, y siento que no todos lo están normalizando, porque algunos más bien apoyan a la persona de la que se están burlando, se quejan y se molestan de eso”*.

Tomando en consideración lo manifestado por el colectivo participante se determina que existe congruencia con algunos elementos evidenciados en el análisis del segundo propósito, como lo son actitudes de desaprobación ante manifestaciones de violencia física, verbal y psicológica por parte de la mayoría de las personas participantes, así como la presencia de factores protectores como la empatía y los conocimientos sobre la corriente feminista en cuanto a la concientización de la violencia de género y sexual, elementos que ya fueron profundizados en apartados anteriores.

Sin embargo, también se debe tener presente que las respuestas del colectivo adolescente y las anteriores unidades de análisis describen la percepción consciente que las personas participantes poseen sobre las formas en las que podrían estar normalizando la violencia.

Ante esto, si bien las personas participantes 1, 2, 3 y 5 negaron haber normalizado la violencia, es menester indicar que la misma no concuerda completamente si se toman en consideración los posibles indicios de normalización identificados en las diversas reacciones emocionales y conductuales durante la técnica “Una experiencia virtual”, en la cual se pudo observar la presencia de invisibilización y desensibilización de los contenidos en los cuales se presentaba la violencia desde un contexto gracioso o divertido, así como indiferencia ante algunas situaciones de violencia indirecta, elementos que se consolidan como indicadores de normalización de la violencia (Galán, 2018), situación que se considera relevante a profundizar en futuras investigaciones.

Con base en este planteamiento, se podría decir que el entorno virtual y las formas en las que se presenta la violencia en las redes sociales podrían influir en la creación de nuevos símbolos, así como en la reinterpretación de los actos violentos presentes en el entorno virtual (Aguilar et al., 2014), de acuerdo con la naturaleza del contenido.

De esta forma, por ejemplo, se podría decir que al asignar nuevos significados a los contenidos que tienen la finalidad de divertir a las personas usuarias (memes) se podría estar legitimando el uso implícito de la violencia, instaurándose así una reacción positiva de la misma, y, por ende, convirtiéndola en una fuente de diversión, aspecto que se podría estar inmiscuyendo en la dinámica interaccional virtual sin que las personas lo adviertan.

Por otro lado, es menester destacar la respuesta de la persona participante 4, ya que fue la única persona que manifestó haber normalizado la violencia, aspecto que profundizó al explicar *“Creo que sí, ya llegué a ese punto. Es que ya la violencia no me afecta, o sea, verla en persona no me afecta y en redes sociales menos porque ya como que me he acostumbrado”*.

En la unidad de análisis supra citada se evidencian elementos correspondientes a la normalización de la violencia como lo son la disminución en la respuesta emocional ante la violencia, la trivialidad o inevitabilidad y la aparente ausencia de empatía ante ciertos contenidos (Galán, 2018), aspectos que también se vieron reflejados durante la técnica “Una experiencia virtual” en la cual se pudo observar indiferencia e incluso reacciones de agrado o diversión (mediante risas) en momentos específicos por parte de la persona participante 4, así como una posible naturalidad a la hora de describir escenas explícitas de violencia física y sexual.

Con base en lo mencionado anteriormente, cabe indicar que el caso particular de la persona participante 4 es más complejo que la del resto del grupo participante, ya que, durante la entrevista a profundidad se evidenció la presencia de factores de riesgo como la exposición a la violencia observada y el uso de redes sociales a temprana edad, elementos que pueden causar un impacto en las personas; y por ende una serie de consecuencias a corto, mediano y largo plazo, como lo son las afectaciones a nivel psicológico, desconfianza social y la intensificación de la espiral de violencia (Caballero et al., 2018 y Martínez, 2016), la cual por sí misma, es una consecuencia de la normalización de la violencia (Galán, 2018).

Por otra parte, al profundizar en las razones por las cuales consideraba que había normalizado la violencia, la persona participante 4 expresó *“No sé por qué, supongo que por algunas cosas que me pasaron de pequeño, que vi mucha violencia aquí por mi casa”*. Posterior a esto explicó

Yo siento que a mí me afectó más haber visto todo eso de pequeño, porque mis hermanas no son así, ya mis hermanas en ese entonces tenían como mi edad y creo que ellos pudieron entender y procesar mejor, pero ver a los tres-cuatro años que la gente se pelee y que saquen pistolas y empiecen a dispararse creo que es diferente, porque usted

no entiende lo que está pasando, y di, eso queda ahí, en su mente, y usted piensa que esa es la forma de resolver las cosas.

La anterior unidad de análisis evidencia dos elementos relevantes que según explica la persona participante 4, pudieron haber influido en la normalización de la violencia. En primer lugar, se observa una relación con uno de los postulados correspondientes a los modelos socio-cognitivos, desde el cual se plantea que las conductas agresivas pueden derivarse de una carencia de mecanismos de resolución de conflictos alternativos a la violencia (González-Brignardello y Carrasco, 2006), es decir, se considera la violencia como válida, legítima y como la única forma de resolver los conflictos.

Este postulado a su vez se relaciona con el segundo elemento a tomar en consideración: la adaptación de conductas agresivas por modelamiento, aspecto explicado desde la teoría del aprendizaje social, en la cual se plantea que con base en las características del entorno en el que se desenvuelve un individuo, se pueden establecer patrones de conducta ante estímulos específicos (García, 2014 y Vergara, 2017). De esta forma, se podría decir que una exposición a la violencia como forma de resolución de conflictos en círculos sociales; como lo son la familia y la comunidad, podrían influir en el establecimiento de actitudes de legitimación y validación de la violencia como parte de la interacción humana, lo que incrementaría la posibilidad de su reproducción.

Otro aspecto a nombrar en cuanto al caso específico de la persona participante 4 reside en la posible influencia de su grupo de referencia en relación con la reproducción de conductas de riesgo, esto se evidencia en la siguiente unidad de análisis.

Por lo general mis amigos siempre han sido mayores que yo, siento que también eso ha ayudado a que haya conocido ciertas personas y manejado armas. De hecho, he tenido, y me han intentado vender varias (risas), una vez un amigo me regaló una, pero al final la terminé vendiendo (risas).

Ante esto, si bien no se tiene amplio conocimiento sobre las características del grupo de referencia de la persona participante 4, se evidencia que este podría consolidarse como factor

de riesgo y a la vez como un reforzador en cuanto a la percepción que la persona adolescente posee sobre la violencia, aspecto que sería relevante en cuanto a futuras líneas de investigación.

Esto podría explicarse desde el conductismo, el cual plantea que la durabilidad del aprendizaje de una conducta dependerá en gran parte del reforzamiento que se dé a través del tiempo y de la asociación estímulo-respuesta (Leiva, 2005), aspecto que cobra sentido si se toma en consideración la importancia que tienen los grupos de referencia en la etapa de la adolescencia en cuanto al sentido de identidad y pertenencia (Martínez, 2013). Ante lo cual, se podría pensar que las ideas o concepciones sobre la violencia producto de la exposición a la misma durante la etapa de la niñez podrían estar siendo reforzadas en la adolescencia por medio del grupo de referencia, del cual recibe aceptación y valoración (estímulo).

La información obtenida por parte de la persona participante 4 se considera de gran relevancia para la presente investigación, ya que permite una mejor comprensión de la normalización de la violencia como un fenómeno multifactorial que se desarrolla de forma paulatina conforme a los diversos contextos sociales, adaptándose a la realidad y características específicas mediante procesos introyectados que desarrollan las personas. Como la misma palabra lo indica, normalizar hace referencia a la percepción de un fenómeno o conducta como natural o normal, generando así que la presencia del mismo pase desapercibida y se termine aceptando como un elemento propio de la dinámica social-interaccional (Telles según Galán, 2018).

Con base en este planteamiento, se podría decir que; en el caso de la persona participante 4, esa exposición reiterada a situaciones de violencia observada desde edades tempranas, así como el reforzamiento por parte de su grupo de referencia, pudieron haber influido en la forma en la que se percibe la violencia en el entorno virtual, la cual fue descrita por la misma persona participante como normalizada.

Aunado a lo anterior, se observa cómo las redes sociales se podrían estar consolidando como un nuevo canal de exposición a contenidos en los cuales se pueden presentar situaciones de violencia física, verbal, psicológica, de género y sexual (de forma explícita o con una connotación graciosa o humorística), aspecto que podría estar ejerciendo una función de reforzamiento de creencias interiorizadas sobre la violencia, las cuales estarían siendo reproducidas de manera colectiva (Galán, 2018) por medio de las redes sociales.

Después de consultarle al colectivo adolescente con respecto a si creían que habían normalizado la violencia o no, se procede a realizarles la consulta sobre cuáles consecuencias piensan que pueden producir en las personas que constantemente se encuentren expuestos a contenidos con violencia, ante esto la persona participante 5, mencionó *“Bueno pienso que a la persona le podría empezar a llamar la atención ese tema, creo que después empezaría a molestar a otras personas, por lo que han visto y porque les gusta, por algún extraño motivo.”* Por su parte, la persona participante 4 añadió *“se puede volver como adicto a esas cosas que ve.”* Asimismo, la persona participante 4, añade *“Podría hacerse igual, o querer hacer las mismas cosas que ve.”*

Lo mencionado por las personas adolescentes muestra que la exposición constante a los contenidos violentos puede llevar a la intensificación de la espiral de violencia, es decir, que las personas comiencen a reproducir la violencia que observan en las redes sociales (Martínez, 2016). Esto debido a que las personas usuarias de estas plataformas fungen un marco de referencia en el que se establecen pautas de comportamiento, que a su vez concuerda con un aspecto de la teoría de la influencia social en la que un grupo de referencia, en este caso los usuarios de las redes sociales pueden modificar la percepción, juicios y modos de comportamiento de una persona, (Vicente, 2018) por lo que se podría decir que la exposición a estos contenidos y el observar a otras personas hacer estos actos puede conllevar a la repetición de estos.

Por otro lado, cabe indicar que durante la realización de las entrevistas a profundidad surgieron dos comentarios que pueden ser asociados con la posibilidad de que actualmente se esparzan pensamientos colectivos que podrían conducir a las personas hacia la invisibilización de la violencia en las redes sociales. El primer comentario lo proporcionó la persona participante 1 quien indicó

Pues cuando una persona empieza a ver la violencia como algo normal puede ser que las demás personas, los que lo rodean y así puedan compartir esos pensamientos y empiezan a normalizar la violencia y estas personas con otras, entonces ese grupo muy grande de personas comienzan a ver la violencia como algo que da risa.

El segundo comentario fue brindado por la persona participante 3, quien expresó “*Yo siento que puede terminar siendo de las personas que más bien hacen eso o verlo normal y apoyarlo y defenderlo*”.

Estas dos unidades de análisis se pueden vincular con los planteamientos de la teoría de la influencia social, el cual como se ha expuesto; postula que una persona puede influir sobre otra o varias (Grangeiro, 2018). En este caso se puede observar la referencia del proceso de interacción social en donde es posible el surgimiento de modificaciones en el pensamiento colectivo (Vicente, 2018) relacionadas con la violencia, dado que una sola persona con una concepción normalizada de la violencia puede influir sobre otras personas para que tengan la misma concepción, es decir, que un grupo adquiera una misma perspectiva y creencia de la violencia como un comportamiento normal que forma parte de la cotidianidad del ser humano.

Como bien se ha expuesto anteriormente, en los procesos de influencia social median diversos factores internos, externos y de contexto que pueden propiciar este fenómeno social. A nivel contextual, la etapa de la adolescencia podría ser considerada trascendental en el surgimiento y desarrollo de estos comportamientos sociales debido a cambios y características producto del desarrollo cognitivo, social, físico y emocional de la persona adolescente en este periodo (Moreno, 2015 y Papalia et al., 2010), puesto que aspectos como la construcción de la identidad, la necesidad de aceptación social, desarrollo y mantenimiento de relaciones significativas (Ives, 2014), identificación, sentido de pertenencia (Pereira, 2012), autoestima, autoconcepto (Roa, 2013), entre otros, podrían ser influyentes y determinantes en la susceptibilidad que podrían tener las personas adolescentes a ser influenciables por sus grupos de pares.

Ante esta perspectiva, se podría decir que existe la posibilidad de que las concepciones normalizadas que poseen algunas personas adolescentes del estudio, podrían reproducirse en otras personas de este grupo etario a través de procesos de influencia social mediados por factores como la necesidad de aceptación social, identificación, sentido de pertenencia en un grupo, entre otros, ya que en esta etapa es mucho más propensa la satisfacción de las mismas y la preocupación de la imagen que proyecta frente a sus pares. Por tanto, este fenómeno implica que la concepción normalizada de la violencia se extienda entre grupos de adolescentes como parte de una manifestación de influencia social en la necesidad de la persona adolescente de ser

concordante con su grupo etario en comportamientos, pensamientos, actividades, gustos, modas, entre otros aspectos.

Otra de las interrogantes planteadas al grupo informante, corresponde a las posibles consecuencias de la normalización de la violencia en redes sociales y también a si la violencia actualmente podría pasar desapercibida en estas plataformas. En la mayoría de las respuestas se observó cómo las personas participantes consideraron que en efecto esta puede pasar desapercibida en las plataformas de socialización virtual y además compartieron experiencias propias que reflejan esta realidad.

La persona participante 4 afirmó que esta situación “*Por lo general pasa bastante*”, esto hace pensar que dentro de la comunidad adolescente este fenómeno podría haberse expandido aceleradamente, lo que implicaría un incremento en el número de personas adolescentes que actualmente no pueden ser conscientes o ignoran el fuerte contenido violento que albergan las redes sociales y que al exponerse de forma muy repetitiva puede incurrir en actitudes despreocupadas ante la violencia, es decir de desensibilización (Galán, 2018), y como se ha expuesto en el marco de referencia, algunas de las consecuencias se reflejan en la disminución del afecto negativo y la angustia producida por la violencia, falta de reconocimiento de sus manifestaciones, la pérdida del interés por la víctimas, culpa, responsabilidad, entre otras (Galán, 2018).

Con base en lo anterior, se podría analizar que ante el incremento de la frecuencia con que se pasa desapercibida la violencia en redes sociales es posible que también aumente el índice de jóvenes que manifiesten esta serie de comportamientos y actitudes vinculadas con la desensibilización de la violencia, por lo que este hecho conduciría a su vez a la normalización del contenido violento que estos jóvenes consumen en internet, puesto que como se ha explicado la desensibilización se considera un elemento derivado de las conductas normalizadas con respecto a la violencia (Galán, 2018).

La persona participante 5 hizo énfasis en la facilidad con la cual se puede detectar o identificar la violencia en redes sociales, pero la misma pasa desapercibida por las personas usuarias, al respecto expresó “*Creo que sí es fácil identificarla, solo que hay algunas personas*

que no lo entienden así, por la inocencia de la persona le podría dar gracia la publicación, pero una persona un poco más madura podría llegar a molestarse”. Asimismo, añadió

Yo he visto videos que se han hecho muy populares, de personas peleando y hay otros donde salen molestando a las personas y se han vuelto populares y pocas personas prestan atención a lo que en realidad está pasando. No sé si es por el tipo de violencia que se está observando o qué.

Ante estas afirmaciones, en primer lugar, se infiere que la dificultad que algunas personas poseen para determinar o reconocer la violencia expuesta en redes sociales se podría deber principalmente a la “inocencia” de las mismas, comprendida como inmadurez, puesto que según lo mencionan las personas informantes, aquellas que tienen un nivel mucho mayor de madurez reaccionan negativamente a la violencia.

Esto puede ser posible, ya que el proceso de desarrollo y cambios en la adolescencia que conduce a la madurez (Moreno, 2015) no es el mismo para todas las personas, por lo que algunas muestran un nivel mayor que otras a la misma edad, pero a lo que realmente se podría referir la persona participante 5, es a una dificultad de reconocimiento de la violencia por normalización (Hernández, 2013 y López, 2017), en vista de que se evidencia en estas personas una dificultad en la conciencia y reacción ante la violencia que observan, así como la falta de protesta sobre esta (López, 2017).

Como segundo punto de análisis, la persona participante 5 en su comentario considera que la popularidad que poseen algunos videos y otro tipo de contenidos donde se muestra que la violencia podría estar relacionada con la violencia tipo observada. Se podría interpretar en este comentario que esta persona hace alusión a la violencia física (Torres, s. f.), verbal y psicológica (Algeciras, 2016) como los tipos de violencia que posiblemente tienen mayor predominio en redes sociales, puesto que son los videos de peleas y hostigamiento hacia personas los contenidos que poseen gran viralización, por lo tanto, se puede suponer que generalmente son estas manifestaciones de la violencia las que pasan desapercibidas por algunas personas, es decir los que podrían tener una mayor incidencia de ser normalizados en los medios virtuales de socialización.

Por otra parte, dos de las personas participantes realizaron comentarios que pueden vincularse con las conductas de minimización y justificación de la violencia desde la percepción humorística de materiales audiovisuales que exponen diversos tipos de violencia. Ante esto, la persona participante 1 expresó *“Hay un montón de personas que a pesar de que algo es malo y ofende, les da gracia “porque es un meme”*. Además, añadió *“Pasa que a veces lo quieren como disfrazar de humor cuando no es humor, pero así se lo quieren meter a la gente”* y por su parte la persona participante 3 mencionó *“Pasa como con el humor negro”*.

Las afirmaciones anteriores evidencian otro hecho por el cual la violencia podría pasar desapercibida en las redes sociales, puesto que se producen contenidos audiovisuales que exponen diversas situaciones violentas, pero al crearlas con fines humorísticos ocultan o disfrazan el mensaje ofensivo que representan, propiciando la minimización y justificación de la violencia, ya que la situación violenta se justifica como un hecho que puede generar humor, es decir se convierte en un chiste y de esta forma la violencia mostrada pasa desapercibida porque la misma es interpretada desde una perspectiva humorística, lo que obstaculiza observar su trasfondo violento y podría dar paso a su normalización (Hernández, 2013 y López, 2017).

Uno de los contenidos en redes sociales que podría incidir con mayor frecuencia en la minimización y justificación de la violencia es el meme, ya que la intencionalidad de su elaboración es generar humor por medio de la burla, chiste o sátira hacia personas y situaciones cotidianas, de modo que los memes que hacen burla de situaciones que exponen violencia, se podrían justificar con base en el argumento de que solo se trata de una broma y no pretende ser ofensivo, sin embargo, es precisamente este hecho lo que puede deparar en la desensibilización y legitimación como factores que derivan en la normalización de la violencia (Galán, 2018). Las frases *“solo es un meme”* o *“es humor negro”* ponen en evidencia la justificación que se le otorga a este tipo de contenido en redes sociales cuando intenta apaciguar con humor el carácter ofensivo que representan los memes de temáticas relacionadas con la violencia.

Para muestra de este fenómeno, en el grupo participante dos personas mencionaron experiencias personales vinculadas con este. La persona participante 2 indicó *“Los comparto (memes) porque a mí me dan risa y punto, y creo que a las demás personas también.”* Además, añadió *“Son cosas que a nadie le ofenden, si yo veo como que pueden ofender pongo un emoji de risa o así. Es que a veces se burlan de un homicidio o así... para que no se ofendan”*.

Por su parte, la persona participante 1 indicó que a pesar de que no suele compartir memes sí ha respondido a personas que comparten memes ofensivos, ante esto señaló *“Lo que sí me ha pasado es que yo le pongo un comentario a una persona y responden, así como, ¡Ay, es solo chiste, es humor negro y ya! ¡por todo se ofenden! ¡Generación de cristal! y cosas así.”* También comentó *“A veces dicen que es humor negro, pero hay cosas que son humor y ya el humor negro no es humor, sino que es violencia, literal”*.

Las unidades de análisis anteriores denotan cómo la violencia expuesta en publicaciones de internet tiende a ser minimizada y justificada mediante diferentes acciones. En el caso de la persona participante 2 se observa que la forma en la que intenta apaciguar la connotación negativa de los “memes” que comparte para evitar que otras personas resulten ofendidas es por medio de la adjunción de un “emoji” gracioso y con respecto a la persona participante 1 se determina que el uso de frases como “solo es un chiste”, “es humor negro”, entre otras es un comportamiento que utilizan algunas personas usuarias para minimizar o justificar contenidos violentos que por lo general se publican a modo de broma o chiste con la misma intención de mitigar la violencia expuesta.

Los comportamientos analizados anteriormente podrían ser concebidos como consecuencias de normalización ante la violencia puesto que en estos se reflejan indicadores vinculados con la desensibilización de esta como lo son, la disminución de la reacción emocional ante situaciones violentas, dificultad en el reconocimiento de sus manifestaciones, disminución de la empatía e interés por las personas que pueden resultar ofendidas, entre otras, así como con la legitimación de la violencia por las diferentes acciones en las que se suele validar o justificar de forma tal que puede pasar desapercibida (Galán, 2018).

Otra de las consecuencias de la normalización de la violencia presente en las redes sociales corresponde al incremento de la reproducción de las conductas violentas de forma consciente o inconsciente, esto se refleja en el comentario realizado por la persona participante 2, quien indicó *“Puede que esa persona también use la violencia con otras. En internet puede que utilice la violencia para responder, porque es lo que ve que hacen los demás”*, así como la persona participante 5, quien explicó *“Lo más seguro es que esa persona también haga los*

mismos actos de violentar a los demás y ni se dé cuenta de eso, porque ni siquiera lo va a ver como violencia”.

Las unidades de análisis supra citadas hacen hincapié en la reproducción de algunas manifestaciones de la violencia de forma inconsciente, las cuales podrían relacionarse con el proceso de resignificación de la violencia en el entorno virtual y la forma en la que esta se invisibiliza según el tipo de contenido, como es el caso de algunos memes mediante los cuales se promueven discursos de odio y violencia directa o indirecta etiquetada como humor (Cantillo y Gil, 2018).

Este supuesto puede verse reforzado por la influencia que ejercen los grupos de referencia en el entorno virtual, ya que una parte de los contenidos a los que una persona tiene acceso en las plataformas virtuales se deriva de lo que comparten sus amistades y usuarios conocidos. De esta forma, se podría decir que, si dentro del grupo de adolescentes investigados una pauta de interacción se relaciona con la validación de memes con contenido violento, es posible que la mayoría de sus miembros termine aceptando, validando e integrando esas posturas como parte de su identidad social, desde la cual se le asigna un valor y significado a la pertenencia, la implicación emocional y la autoestima grupal (González y Quirós, 2014).

Aunado a lo anterior, también surgió una consecuencia de la normalización de la violencia relacionada con la intensificación de la espiral de violencia, aspecto que se pudo observar en lo mencionado por la persona participante 2, quien expresó *“Tal vez podría volverse una persona agresiva o que ya cualquier cosa le valga, o sea como que puede matar a una persona y no le va a importar”*, lo anterior es apoyado por la persona participante 1, quien comentó

Lo que pasa es que va a llegar a un punto de no retorno en el que va a ver la violencia como algo normal, y las cosas que son violencia van a dejar de ser violencia. Entonces el problema es que ya cualquier cosa la va a querer resolver con violencia, matando a la persona porque es lo más fácil.

Ante estas frases etnográficas, cabe mencionar que en el caso planteado por las personas participantes 1 y 2, la intensificación de la espiral de violencia respondería a una situación en la

cual una persona utiliza la violencia como medio para obtener un resultado específico, es decir se realiza una justificación o legitimación del uso de la misma (López, 2017), aspecto que podría incidir en una integración de la violencia como una expresión natural de sus pautas interaccionales o como forma de realización, convirtiéndose la persona en un anti-sujeto (Hernández, 2013). Este supuesto se observa en el caso de las personas inmersas en contextos de narcotráfico, quienes posiblemente llegan a adoptar la violencia y sus diversas manifestaciones como parte de sus vidas, entre estas el asesinato.

Si bien el planteamiento anterior no pareciera guardar relación propiamente con el tema de la presente investigación, se considera un hallazgo relevante, puesto que, si se toma en consideración que la normalización de violencia es un proceso gradual y paulatino, se podría decir que la nula intervención en fases tempranas en cuanto a la reducción de factores de riesgo y reforzadores de conductas violentas podría derivar en la intensificación de la espiral de violencia a mediano o largo plazo, así como la percepción de la misma como trivial y la disminución de conductas prosociales de ayuda ante situaciones donde otra persona está siendo violentada (Galán, 2018 y Sánchez, 2020).

Este planteamiento se relaciona con el comentario realizado por la persona participante 4, quien expresó *“Yo he estado en problemas serios, y sinceramente si en algún momento necesitara dispararle a alguien o matarlo, creo que sí lo haría”*, en el cual se puede observar la presencia de dos elementos notorios dentro del proceso de normalización de la violencia: la desensibilización y la legitimación, los cuales incrementan la posibilidad de reproducir actos violentos de forma consciente (Galán, 2018).

Aunado a lo anterior, cabe recordar que uno de los postulados de la teoría del aprendizaje social propone que, entre la observación de una conducta y la repetición de esta, se da una valoración mediante el pensamiento, elemento que se denomina proceso mediador (Vergara, 2017), en el cual influyen valores y experiencias previas. En el caso específico de la persona participante 4, este proceso mediador podría estar siendo permeado por diversos factores que han estado presentes a lo largo de su vida como la exposición a la violencia desde edades tempranas y el reforzamiento de pensamientos y conductas por parte de su grupo de referencia (esto con base en lo que se analizó previamente), aspectos que podrían significar un incremento en la posibilidad de reproducción de conductas violentas.

Como parte de este propósito se identificó un hallazgo emergente referente a lo que el colectivo participante consideró como consecuencias de la normalización de la violencia, el cual estuvo relacionado con la percepción que tienen en torno a la posibilidad de cambio en personas que ya han normalizado la violencia.

De acuerdo con lo mencionado, cabe indicar que los comentarios realizados por el grupo participante estuvieron divididos en dos principales posturas, en la primera se consideró que cuando una persona llegaba a un grado de normalización de la violencia generalizada era muy difícil modificar sus percepciones y conductas. Esto se evidenció en el comentario de la persona participante 2, quien indicó

Antes de llegar a ese nivel creo que sí se puede cambiar, haciéndole pensar y ver cómo lo que hace daña a otras personas. Pero si ya está en un punto donde ve la violencia como cualquier cosa, no le importa y es parte de su vida, creo que no hay mucho que hacer

Lo anterior se refuerza con lo expresado por la persona participante 1, quien explicó *“Siento que no se podría cambiar eso porque las personas ya tienen esa mentalidad, yo siento que es muy difícil.”* Asimismo, agregó *“Yo sé que suena muy cruel, pero la mayoría de veces cuando una persona logra cambiar esa mentalidad es solamente cuando le pasa a ella o a un familiar, porque ya saben lo que siente la otra persona”*.

Las anteriores unidades de análisis denotan la percepción que poseen las personas participantes 1 y 2 sobre la normalización de la violencia como un fenómeno irreversible, sin embargo, este planteamiento puede ser refutado desde la teoría del aprendizaje social, en la cual se le otorga énfasis al involucramiento de los factores cognitivos en los procesos mediadores y por ende en la imitación de conductas (Vergara, 2017). Aunado a lo anterior, se suma el aporte del enfoque cognitivo conductual en lo referente a la modificación de creencias o pensamientos centrales mediante el debate de ideas sobre la violencia (para efectos del presente estudio) con la finalidad de promover cambios a nivel conductual (Ruiz et al., 2012).

Desde la perspectiva orientadora se debe tomar en consideración el comentario realizado por la persona participante 1 en el cual se hizo referencia a la empatía, ya que la misma, vista

como una actitud que promueve la sensibilización y comprensión de las emociones de las demás personas (Nolasco, 2012), podría constituirse como un factor protector en el proceso de modificación de la percepción que se tiene de la violencia, así como en el desarrollo de procesos de sensibilización ante el sufrimiento humano.

Por otro lado, la segunda postura se caracterizó por una apertura hacia la posibilidad de cambio de las personas que han normalizado la violencia. Entre los comentarios referentes a esta postura estuvo el de la persona participante 3, quien comentó *“Si puedo hacer algo o decirle mi opinión a alguien e intentar hacer que lo piense, entonces lo haría. Las personas podrían analizar para reflexionar y tratar de cambiar”*, y el de la persona participante 5, quien explicó *“Si yo conociera a alguien que sea así, yo trataría de ayudar, no sé decirle que no vea esas cosas porque esa persona va a empezar a violentar a los demás y causar un gran daño”*.

Los comentarios anteriores reflejan una intencionalidad de ayuda basada en la sensibilización, visibilización e introspección sobre las consecuencias de la normalización de la violencia y las formas en las que afecta a las demás personas. Ante esto, cabe indicar que; dentro de este contexto, la desensibilización se entiende como una disminución de la reacción emocional y simpatía ante situaciones de violencia (Sánchez, 2020), además, esta se consolida como un elemento de la normalización de la violencia y su incremento se considera como una consecuencia de la misma, ya que se relaciona con la tendencia a reproducir conductas violentas, y con la posibilidad de desarrollar emociones de gusto y agrado al observar situaciones en las que se hace uso de la violencia (Galán, 2018).

Desde los planteamientos anteriores, se determina que los procesos de sensibilización desarrollados desde intervenciones orientadoras dirigidas a evidenciar la violencia en sus diversas manifestaciones y la comunicación empática podrían constituirse como factores protectores que potencien el desarrollo humano y la convivencia en los entornos físicos y virtuales, así como acciones preventivas en cuanto a la normalización de la violencia.

Al realizar el análisis del presente propósito se evidenció que el colectivo adolescente del estudio pareciera no presentar dificultad en el momento de reconocer las consecuencias de la violencia, puesto que mencionan los posibles efectos que subyacen producto de la normalización de esta, entre las cuales indican la reproducción de comportamientos violentos,

la baja respuesta emocional y empática, así como la percepción de esta como algo trivial por parte de las personas que diariamente se encuentran expuestas a estos contenidos.

Por último, otra de las evidencias que subyacen del análisis del presente propósito, es la influencia social del grupo de pares, la cual puede estar modificando las formas de actuar y pensar de las personas (Vicente, 2018), esto porque al compartir material de carácter violento disfrazado de sátira, puede ser legitimado por el grupo mediante las reacciones de “me gusta”, “me encanta”, “me divierte”, entre otras; además, puede conllevar a que la persona continúe compartiendo estos contenidos e incluso incrementa la espiral de la violencia (Martínez, 2016), esto mediante la intensificación y reproducción de contenido audiovisual cada vez más violento, el cual es justificado y validado por las reacciones antes mencionadas; y que dan a entender que ese contenido es divertido, lo que trae como consecuencia que esta se continúe compartiendo y perpetuando.

**Análisis de la Información Correspondiente al Cuarto Propósito Específico:
Determinamos las acciones que se llevan a cabo por parte de las personas profesionales en
Orientación para la atención de la violencia en las redes sociales.**

Para efectos del análisis del presente propósito, se hace referencia a las personas profesionales en Orientación que participaron en el estudio de la siguiente manera: la persona profesional en Orientación 1 corresponde a la profesional encargada de noveno grado al cual pertenece el grupo adolescente participante, la persona profesional en Orientación 2 corresponde a la profesional encargada de la coordinación del departamento de Orientación del centro educativo donde se realizó el estudio, y por último, la persona profesional en Orientación 3 corresponde a la persona a cargo de la asesoría en Orientación a nivel regional, esto de acuerdo con lo que fue estipulado en el capítulo III correspondiente al marco metodológico de la investigación.

Previo al desarrollo del análisis de la información obtenida con respecto a las acciones que realizan las personas profesionales en Orientación en la atención de la violencia en redes sociales, es importante dar a conocer algunos datos específicos sobre la realidad que enfrentan actualmente en cuanto a la intervención de situaciones que involucran violencia, debido a que,

en las entrevistas realizadas a las tres profesionales consultadas, estas revelaron información que puede evidenciar como la violencia y el uso de la tecnología son dos de los temas que con frecuencia median en los casos atendidos en Orientación a nivel institucional y regional.

La persona profesional en Orientación 1 hizo referencia al incremento de trabajo que ha tenido el departamento de la institución por situaciones vinculadas con respecto al uso de las redes sociales por parte de la población adolescente, respecto a lo cual indicó *“El descontrol que tienen los adolescentes con las redes sociales nos ha duplicado el trabajo a los Orientadores”*, asimismo añadió *“Día a día se presentan situaciones en los estudiantes que se inician en redes sociales y culminan hasta en violencia física, los cuales tenemos que resolver inmediatamente”*.

Por otra parte, la persona profesional en Orientación 2 hizo énfasis en que la forma en la que se dan las interacciones dentro de las redes sociales puede influir en el incremento de los comportamientos violentos entre estudiantes y explicó

Usted ve que al momento ellos se pasan la información de un pleito en tal parte, entonces se van a verlo, hasta para eso lo utilizan ellos, para comunicar situaciones de pleitos o que se agarran, bueno grabar los pleitos que es lo que hacen ahora, o sea no hacen nada por detener a un estudiante que está peleando, sino que inmediatamente toman sus celulares y lo graban.

De acuerdo con lo expuesto por las personas profesionales en Orientación 1 y 2, se observa la presencia de una posible bilateralidad en cuanto a la forma en la que trasciende la violencia, ya que las conductas de agresión que se dan en los entornos físicos podrían estarse originando en los entornos virtuales y viceversa (A. Segura, comunicación personal, 17 de septiembre, 2019). Este planteamiento se visualiza en lo indicado por la persona profesional en Orientación 1 cuando hace referencia a los conflictos que inician en la red social y trascienden al entorno físico, lo cual según explicó, generalmente implica que el conflicto concluya con implicaciones mayores de las que tenía en un principio.

Asimismo, se puede inferir que por internet las personas usuarias se organizan para observar riñas entre estudiantes, así como para grabar las mismas, y posteriormente difundirlas

por internet, lo cual constituyen comportamientos característicos de la normalización de la violencia, puesto que en estos se observan dos elementos que derivan de este fenómeno: la desensibilización y la legitimación, dado que por una parte, en este tipo de conductas se determinan indicadores como disminución emocional ante situaciones violentas, poco interés o empatía por las personas víctimas, así como gusto por presenciar escenas de violencia. Y, por otra parte, estos comportamientos podrían ser justificados por las personas adolescentes como “espectáculos de entretenimiento” (Galán, 2018).

Por otro lado, la persona profesional en Orientación 3 se refirió a algunos ejemplos de situaciones de violencia entre el colectivo estudiantil que involucran el uso de las redes sociales, al respecto detalló *“Un porcentaje alto de los debidos procesos y las situaciones tiene que ver ahora con el tema de uso de tecnología”*. Ante esto, explicó *“Por ejemplo, lo de viralizar videos, viralizar audios, fotos, de compartir información, de amenazar por esos medios, de tratar mal a la gente, de burlarse, de exponer a ciertas personas, comentarios negativos”*, a lo cual añadió *“De hecho, el bullying en internet se da donde hay un abuso de poder, hay cierto nivel de discriminación física, discapacidad, contextura, todo lo que tiene que ver en esta línea”*.

La profesional en Orientación 2 por su parte, hizo referencia a la violencia sexual y de género como una de las situaciones de atención que ha prevalecido en la disciplina, pero que con el auge de las tecnologías de la información y comunicación ha tenido un nuevo giro, puesto que ahora las redes sociales se han convertido en una herramienta que facilita la difusión y reproducción de este tipo de violencia, ante lo cual señaló

Este año lo estamos viviendo. Una chica se tomó un video con un jovencito manteniendo sexo oral, ese video salió a la luz, entonces a ella “la quemaron” como dicen ellos en el colegio y es una situación que actualmente se está atendiendo porque el video se viralizó. El año pasado nos sucedió una situación más o menos parecida, una estudiante también fue expuesta en una fiesta fuera de la institución, no andaba con uniforme ni nada de eso, pero al darse esa situación repercute en la institución y hasta fue atendido por la regional por el uso que se dio de la información y por la forma en que se expuso a la niña, entonces sí, continuamente se dan asuntos de ese tipo, inclusive en el mismo

chat, no precisamente en el Facebook, en el mismo WhatsApp suben ofensas hacia los compañeros, esto se genera mucho en los grupos que hacen a nivel de las secciones.

Las unidades de análisis anteriores (profesionales en Orientación 2 y 3) sugieren que actualmente el uso indebido de la tecnología y las redes sociales con motivos intencionales de ejercer una agresión, difamar, amenazar, burlarse, exponer la intimidad de una persona, entre otras acciones, se puede consolidar como uno de los principales motivos de atención en Orientación. Esto hace pensar que esta problemática podría ir en aumento, por tanto, es de suma importancia reforzar la intervención en Orientación con relación al tema de violencia y su normalización, cuyos ejes principales de abordaje sean prevención, mediación y desarrollo humano (Guevara, 2014).

Asimismo, se podría afirmar que la violencia sexual y de género ha tenido un mayor alcance a causa de las interacciones que se dan mediante el uso de las redes sociales, cuando de forma maliciosa se pretende dañar a una persona al exponer su intimidad públicamente, lo que podría generar algún tipo de afectación emocional y psicológica en la persona víctima (Algeciras, 2016). Esta es una realidad que actualmente podría afectar a gran cantidad de jóvenes, por ende, es trascendental que se aborde desde la disciplina de Orientación a fin de prevenir su incidencia y los daños ocasionados a las posibles víctimas, entre otras situaciones relacionadas.

Una vez realizada la indagación sobre el tema en general se procedió a plantear las consultas pertinentes a la disciplina, por lo que se inició consultando a las personas profesionales en Orientación acerca de las acciones preventivas que realizan para la contención del tema en las instituciones educativas. Ante esto, la profesional en Orientación 3 indicó “*Se hacen proyectos a nivel nacional, a veces se hacen proyectos con poblaciones específicas. En estos momentos tenemos comités de prevención de la violencia*”. Por su parte, la profesional en Orientación 2 explicó

Se trabaja sobre el tema general de bullying y sobre el protocolo en particular. Se les dio a conocer a los estudiantes, se les entregó un brochure que hizo el comité convivir y se trabajó con cada uno de los estudiantes en las diferentes secciones en las lecciones

de orientación. A los papás ahora por ejemplo en la reunión de padres se les entregó a cada uno el brochure explicándoles lo que es bullying y se trabajó con ellos esa pequeña explicación.

De acuerdo con lo mencionado por las personas profesionales en Orientación, se observa la presencia de los protocolos de actuación, mediante los cuales se abordan los hechos de violencia, bullying y ciberbullying en la institución (los cuales no fueron mencionados por el colectivo adolescente participante), sin embargo, cabe mencionar que actualmente desde el Ministerio de Educación Pública no se cuenta con ningún protocolo o acciones específicas a realizar en cuanto al tema de la normalización de la violencia en las redes sociales, ante lo cual las orientadoras indicaron que utilizan los protocolos existentes como referencia ante situaciones que se puedan presentar en torno a este tema.

Ante esto, es relevante que desde la disciplina de la Orientación se realice un abordaje integral de las situaciones de violencia en redes sociales y su normalización, de manera que la persona profesional en Orientación no se limite a la apertura de protocolos de actuación establecidos por el Ministerio de Educación Pública (2016), sino también al debido seguimiento de las acciones que se definieron cuando se dio la situación, de manera que se prevenga la persistencia o repetición de esta mediante la utilización de los componentes básicos para trabajar ejes medulares tales como los personales y los sociales en pro del desarrollo humano (MEP, 2016 y Ureña y Robles, 2015).

Aunado a lo anterior, la persona profesional en Orientación 1, mencionó *“En algún momento buscamos ayuda con el ILANUD, se abordó todo el colegio y se les dio a conocer todo lo relacionado con la violencia en redes sociales y las consecuencias que pueden tener los agresores”*, aspecto que se considera fundamental en cuanto a las funciones y acciones preventivas de la persona Orientadora de los centros educativos, ya que como se sabe, las intervenciones desde esta disciplina constituyen un trabajo colaborativo (Guevara, 2014), por tanto, es indispensable la coordinación con otros entes para facilitar la medición de los procesos en Orientación.

Lo mencionado, también muestra que, como departamento, se realizan esfuerzos direccionados al bienestar de la población en concordancia con las herramientas y posibilidades

dentro del entorno institucional, sin embargo, estas acciones parecieran no ser completamente efectivas, puesto que la normalización de la violencia es un fenómeno multicausal y multifactorial que implica un abordaje preventivo integral desde diversas aristas, no solamente desde la disciplina de la Orientación.

Este planteamiento se vincula con los comentarios realizados por la profesional en Orientación 2 quien indicó *“Yo pienso que no se logra lo que uno quisiera”*, así como de la profesional en Orientación 3, quien manifestó *“Al ser un Ministerio tan grande, es mentira que se puede abarcar a todo el mundo y lo que hace es priorizar a quienes se les va a ir siguiendo la pista”*.

Lo indicado por las personas profesionales en Orientación evidencia que, si bien se realizan las coordinaciones pertinentes, la cantidad de matrícula en los centros educativos pertenecientes al MEP podría estar generando un sobrecargo en cuanto a la cantidad de población por atender, lo cual implica que posiblemente se realice una priorización en cuanto al abordaje de los casos que ameriten una intervención inmediata, situación que dificulta que la atención y la prevención primaria lleguen a cada una de las personas estudiantes de forma individualizada.

En cuanto a las acciones inmediatas que se desarrollan por parte las personas profesionales en Orientación ante situaciones que involucran violencia en el espacio físico o mediante el uso de plataformas virtuales, las personas profesionales en Orientación 1, 2 y 3 coinciden en que, ante la inexistencia de procesos o programas de prevención enfocados específicamente en los temas antes mencionados, la principal acción es la activación de los protocolos correspondientes.

Con base en lo mencionado, la profesional en Orientación 2 indicó que *“Cuando se denuncia alguna situación de ciberbullying, sea en Facebook o WhatsApp, entonces lo que se hace es activar el protocolo (Protocolo de Bullying y Ciberbullying) se llama a los involucrados y se atiende junto con los padres de familia”*.

En esta unidad de análisis se observa un aspecto relevante en torno al involucramiento de la familia como parte de la intervención orientadora, ya que esta, al ser un ente importante dentro del proceso formativo de las personas (Cortés et al., 2016) puede consolidarse como un

factor protector y a su vez, beneficiar el desarrollo de procesos integrales que tengan un mayor alcance. Sin embargo, cabe indicar que este abordaje integral podría verse desfavorecido en los casos en los que no se cuenta con el apoyo de los padres y madres de familia.

Aunado a lo anterior, la profesional en Orientación 3 hizo referencia a un aspecto vinculante con la labor orientadora ante las situaciones de violencia que se puedan presentar en el entorno educativo, ante lo cual explicó

Si Orientación se entera, activa los protocolos, realiza todos los pasos de actuación y empieza a dar seguimiento, ahí hay jurisprudencia que dice que, si usted no hace el seguimiento y no ha hecho la restauración de la convivencia, no se ha culminado el proceso, eso hace Orientación. Cuando el caso es una referencia, el tipo de intervención es diferente porque ya no sólo se trabaja esa situación en particular, ahí trabajamos todo el círculo de bienestar, trabajamos a la persona como tal para ayudarla, para fortalecerla desde la autoestima, establecer canales, referencias, buscarles apoyos y demás”

La unidad de análisis supra citada hace referencia a dos elementos relevantes que subyacen como una responsabilidad en cuanto a las acciones inmediatas que se deben implementar de acuerdo con la forma en la que se tenga conocimiento sobre una situación de violencia que involucre al estudiantado. En primer lugar, se encuentra la acción administrativa que responde a un debido proceso que se realiza mediante la activación e implementación de los pasos del protocolo correspondiente (MEP, 2016), ante esto, cabe destacar que esta acción no compete solamente a las personas profesionales en Orientación, sino a la persona que tenga conocimiento de la situación en el centro educativo.

En segundo lugar, se encuentra la intervención que realiza la persona profesional en Orientación al recibir una referencia por una situación de violencia, la cual corresponde a uno de los componentes de la Orientación en el Ministerio de Educación Pública: la Orientación Personal-Social, desde la cual se trabaja en la promoción del desarrollo personal tanto desde la individualidad como desde la colectividad (Ureña y Robles, 2015) mediante el trabajo de temáticas como la resolución de conflictos, relaciones interpersonales y comunicación.

El panorama antes descrito refleja una realidad en torno al accionar orientador ante situaciones de violencia en el entorno virtual. Si bien la activación de protocolos responde al planteamiento expresado por el MEP (2016), en el cual se especifica que se debe hacer uso de los protocolos correspondientes en situaciones de violencia se presente en el ámbito educativo que afecten al estudiantado, es importante recalcar que los protocolos de actuación por sí mismos no corresponden a procesos de formación orientadora.

Ante esto, se observa la necesidad en cuanto a la creación de programas especializados en el tema de violencia en redes sociales, los cuales constituyan una herramienta que permita a las personas profesionales en Orientación desarrollar procesos preventivos en el ámbito educativo y abordar de forma óptima las diversas situaciones que se puedan presentar.

Con respecto a las acciones o medidas de seguimiento referentes a situaciones relacionadas con actos violentos entre estudiantes dentro de las redes sociales, se determinó que existen dos tipos de acciones: las vinculadas con registros de casos por medio de instrumentos que guían las pautas a seguir en el abordaje de la situación y las acciones enfocadas en el trabajo de atención individual y familiar con las personas involucradas en cada caso. Cabe destacar que ambos tipos de acciones se complementan y se elaboran simultáneamente, de modo que permita abordar cada situación desde el área técnica y de campo.

En comunión con lo anterior, la persona profesional en Orientación 2 hizo referencia al trabajo técnico en la elaboración de instrumentos realizados especialmente para la atención de casos vinculados con violencia en redes sociales dentro de esta institución educativa. Al respecto mencionó

Si se atiende una situación por violencia o por ciberbullying, entonces se hace un instrumento completamente diferente en el cual se tiene que ir dando seguimiento, el mismo instrumento te va a llevando a lo que tienes que ir anotando, cada cuanto llamaste a la casa, qué seguimiento se les dio a las instancias que fue referido. Es diferente al de Orientación, este se abre solamente en estos casos, este mismo va dando las directrices, es un proceso burocrático donde se llena información.

La cita etnográfica supra citada sugiere que si bien dentro del sistema educativo existe un instrumento centrado especialmente en el abordaje y el seguimiento de casos de ciberbullying (Protocolo de actuación en situaciones de bullying) en el cual se establece el seguimiento como aspecto relevante y necesario para la restauración de la convivencia, es fundamental que desde la disciplina de Orientación se ejecuten procesos con la población tanto de forma individual como grupal, teniendo en consideración que cada caso es diferente y requiere una intervención especializada.

Con base en lo anterior, cabe acotar que el trabajo preventivo de la violencia es responsabilidad de las instituciones educativas (MEP, 2016), por tanto, es importante y necesario que dichos procesos de Orientación sean desarrollados desde un eje preventivo, ya que esto puede disminuir en la medida de lo posible el surgimiento de casos vinculados con el ciberbullying y otros tipos de violencia. Por ende, es preferible la realización de un trabajo complementario entre el proceso instrumental y de prevención, puesto que ambos favorecen y fortalecen una óptima intervención en donde se obtengan resultados favorables.

Por otra parte, la profesional en Orientación 3 señaló un instrumento que es aplicable en casos de violencia en redes sociales entre estudiantes, pero a diferencia del instrumento mencionado por la profesional en Orientación 2, este complementa el trabajo protocolario y el de intervención directa con las personas atendidas. Con respecto a esto la persona profesional en Orientación 3 indicó

El protocolo de bullying en uno de esos puntos contempla la restauración de la convivencia y el seguimiento. Hay un documento que se llama “Pautas Generales de Actuación”, ahí me dice que tengo que dar un seguimiento de seis meses. ¿Cómo se hace?, básicamente yo decido, si yo veo que todo está bien, de repente una llamadita, la busco en el aula y la llevo un ratito a la oficina, exploro como se ha sentido mediante técnicas de orientación para ver si todo está marchando igual, en caso de que haya sido un caso con padres de familia yo debo llamar para preguntarle a esos padres de familia como están y ver si todo marcha bien, de repente voy y hago una observación al aula para ver cómo está la situación, eso es el seguimiento.

Asimismo, añadió *“Si es un caso que estoy atendiendo desde Orientación porque me lo refirieron para atención individual, es un seguimiento diferente, puedo seguir trabajando autoestima, autoconocimiento, reforzar aspectos positivos, el seguimiento va a responder a lo que yo esté trabajando”*. Por su parte, la profesional en Orientación 1 respondió de forma similar a su colega con respecto al trabajo protocolario al afirmar que *“Se entrevista al estudiante ofendido periódicamente en conjunto con los padres de familia para comprobar que las referencias que se hicieron fueron atendidas”*.

En lo expresado por las profesionales en Orientación se evidencia como el trabajo protocolario y el de atención por referencia pueden complementarse para reforzar y optimizar el abordaje de cada caso atendido, lo cual es de suma importancia, puesto que, por una parte la persona profesional puede supervisar mediante diversas acciones el progreso y desarrollo del caso para una resolución favorable a través del proceso de seguimiento, y por otro lado, si existe una referencia previa con la persona atendida, se pueden abordar otros aspectos vinculados con el desarrollo integral del ser humano comprendido como uno de los fines principales de Orientación, aspecto que a su vez, permite ampliar los alcances favorables en cada intervención.

En el abordaje de situaciones relacionadas con la violencia entre estudiantes por medio de las redes sociales no solo es importante atender exclusivamente el problema, sino que es fundamental abordar otras temáticas que pueden vincularse con la situación de origen, esto dependerá de las características, necesidades y demandas de cada caso debido a sus diferencias. Estas temáticas se comprenden como aquellas esenciales en el desarrollo integral del ser humano como por ejemplo el autoconcepto, autoimagen (Roa, 2013 y González y Goñí, 2005), inteligencia emocional (Fuentes, 2014 y Pereira, 2012), empatía (Nolasco, 2012), comunicación asertiva, entre otras habilidades y competencias para la vida, de esta manera se podría realizar un abordaje mucho más acertado en donde se contemplen todas las áreas de vida de las personas orientadas.

Con base en lo mencionado, se considera que la utilización del enfoque cognitivo conductual podría ser una estrategia favorable para el abordaje de casos que involucren violencia en redes sociales, ya que la intervención orientadora podría centrarse en el desarrollo de procesos introspectivos de aprendizaje y autoevaluación en cuanto a pensamientos, percepciones y creencias relacionadas con la violencia. Esto con el fin de que la persona

orientada pueda racionalizar y concientizar sobre sus emociones y acciones, y por ende promover cambios de pensamiento y la instauración de comportamientos adaptativos, ya que se considera que, si una conducta es aprendida, en este caso la violenta, de igual forma esta puede ser desaprendida (Ruiz et al., 2012).

Por otro lado, cabe destacar la respuesta brindada por la persona profesional en Orientación 2 con respecto al impacto de las acciones de seguimiento, quien explicó

Lo que realmente interesaría sería ver un cambio en el estudiante, muy pocas veces se logra y no se logra solamente porque sea un trámite burocrático si no porque hay muy poco apoyo de los padres de familia, en su gran mayoría. Tenemos los medios, sabemos lo que hay que hacer pero que difícil cuando el apoyo del padre de familia es ausente.

De acuerdo con lo indicado por la persona profesional en Orientación 2, se observa que, a pesar del esfuerzo realizado en los procesos de seguimiento, estos se ven afectados por la falta de involucramiento por parte de los padres y las madres de familia, aspecto que podría obstaculizar el logro de los objetivos en las intervenciones y generar complicaciones al momento de aplicar planes de trabajo (Berzosa et al., 2009).

Ante esta situación, el trabajo de Orientación en conjunto con las familias del colectivo estudiantil orientado es relevante, por lo que se requiere que los padres y madres muestren interés y apoyo hacia sus hijos e hijas con relación a los procesos de atención que se llevan a cabo en vista de que su participación juega un papel significativo en la consolidación de la eficiencia de la intervención.

Una vez indagadas las acciones preventivas, inmediatas y de seguimiento ante situaciones de violencia mediante redes sociales, se procedió a indagar sobre el trabajo interdisciplinario que se realiza entre el departamento de Orientación y las personas profesionales de diferentes disciplinas.

Al respecto, la persona profesional en Orientación 2 mencionó “*Por lo menos nosotros en el Liceo de Heredia, la gran mayoría de las personas están comprometidas y hacen tanto*

trabajo preventivo como de actuación en el momento en el que se presenta la situación”. Además, añadió

También tratamos con la clínica del adolescente, sin embargo, desde hace unos años para acá la coordinación ya no se puede hacer directamente de institución a la clínica, ahora ellos están pidiendo que la referencia salga de la clínica, lo que se hace es recomendarle al padre de familia que lo lleve al EBAIS, y que sea la doctora quien haga la referencia.

La unidad de análisis anterior muestra que la atención de una situación específica en el sector educativo público debe ser abordada mediante coordinaciones interinstitucionales, esto porque es preponderante el trabajo de diferentes profesionales con los que no se cuenta en la institución, los cuales suman esfuerzos para que se pueda abordar una determinada situación desde su área y que apoya en la resolución adecuada de este.

Aunado a lo anterior, se debe mencionar que las personas profesionales en Orientación cumplen un rol importante en torno a la coordinación a nivel intrainstitucional e interinstitucional, de manera que se aborde de forma integral las necesidades y situaciones que se presenten en la población estudiantil (Pereira, 2012). Respecto al tema, la persona profesional en Orientación 3 manifestó

La mayoría de las instituciones trabajan buscando apoyo fuera de la institución algunos canales que les colaboren, utilizando fortalezas que tengan en su personal. Además, el orientador tiene que estar en varios comités, los cuales están conformados por varios profesionales, a veces se hacen alianzas entre comités en los que ellos trabajan.

Además, indicó que “los departamentos trabajan mucho en temas de prevención y en ese tema particular (violencia en redes sociales) va a depender propiamente del diagnóstico, porque no todas las instituciones tienen detectado o han determinado que es una prioridad para ellos”. Y por su parte, la profesional en Orientación 1 comentó “Si claro, trabajamos las cinco orientadoras con la Dirección y psicología para reforzar el trabajo.”

De esta forma se logró evidenciar que en el centro educativo se realiza un trabajo a nivel interdisciplinario, ya que se cuenta con profesionales en Pedagogía y Psicología que trabajan por un objetivo en común, lo cual puede ser aprovechado por la persona profesional en Orientación para coordinar estrategias ante las nuevas necesidades de la población, ya que el tema de la normalización de la violencia no se ha abordado como tal, por lo cual es necesario el aprovechamiento del capital humano de otras disciplinas, para el abordaje de esta temática.

Durante las entrevistas semiestructuradas también se tuvo la intención de conocer cuál ha sido la formación o capacitaciones que las profesionales en Orientación han recibido con respecto al tema de violencia. Ante esta pregunta, las profesionales indicaron haber participado en distintos procesos formativos, entre ellos la persona profesional en Orientación 1 indicó “*En las reuniones de Núcleo de Orientadores se tratan todos los temas afines a nuestro quehacer laboral*”. Asimismo, la persona profesional en Orientación 2 explicó

Recibí un taller con el INAMU sobre el tema de Violencia en el noviazgo. Con respecto al tema de bullying, hace como dos años en el MEP nos dieron una asesoría, algo así como una pincelada sobre los aspectos más importantes. De cyberbullying no he recibido una capacitación propiamente, solo lo que uno ha oído y que más o menos se lee. De resolución llevamos uno hace como tres años, que era de habilidades y dentro de las habilidades vimos un poquito lo de resolución de conflictos.

Las respuestas brindadas por las profesionales denotan que, si bien han recibido formación y capacitaciones sobre los temas de bullying, cyberbullying y resolución de conflictos, pareciera que estas no son suficientes ante la realidad del fenómeno estudiado. Este hecho, por tanto, refleja una posible debilidad en cuanto a las capacitaciones profesionales de Orientación en temas vinculados con la violencia y otros temas afines a la disciplina.

El refuerzo de los procesos de formación y actualización constante dirigidos a las personas profesionales de Orientación es esencial ante la realidad cambiante que vive la población adolescente en la actualidad, ya que desde la disciplina se debe hacer frente a estos cambios mediante el desarrollo y fortalecimiento de aptitudes, habilidades y conocimientos, a fin de que el quehacer orientador sea eficaz.

Una de estas realidades actuales es la violencia en las redes sociales y su normalización en la población adolescente, ante lo cual, la formación y capacitación en el tema es trascendental para que las personas profesionales en Orientación desarrollen competencias personales y profesionales que les permitan brindar una atención eficaz ante las situaciones de violencia que se puedan presentar y promover procesos educativos direccionados a la sana convivencia y cultura de paz (Sánchez-Carranza y Sandoval-Forero, 2016).

A diferencia de las profesionales en orientación que laboran en la institución donde se realizó el estudio, la profesional de Orientación 3 si ha contado con mayores capacitaciones y formación en temas vinculados con la violencia y redes sociales, además también ha impartido capacitaciones, por lo que se podría considerar que, debido a su puesto profesional, posee mayor amplitud en el conocimiento y manejo de estas temáticas. Con respecto a su formación y capacitaciones, la persona profesional en Orientación 3 expresó

He recibido no una sino varias, tengo la experiencia de que nosotros como profesionales en Orientación tenemos que ser parte del comité convivir y la estrategia de convivir ya tiene más de diez años de estar trabajando eso en el Ministerio de Educación Pública y se ha trabajado todos esos temas, tanto desde capacitar como de recibir. También, cursos que tienen que ver con redes sociales, diferentes formaciones, porque sabemos que hay una parte importante de vigilancia que tiene que ver con toda la parte de la ley interna en el tema de manejo de toda esta parte de la informática, de lo que son las redes sociales y demás.

Asimismo, explicó *“Desde el ministerio todo lo que tiene que ver con la parte del departamento de bienestar estudiantil y demás en su momento nos han dado varias capacitaciones como el manejo de los protocolos, implementación”,* y añadió *“Nos llevaron una fiscal para hablar de todos los debidos procesos con menores de edad, todo lo que tiene que ver con bullying, con cyberbullying y la ley de delitos informáticos”*

De acuerdo con las unidades de análisis presentadas anteriormente, se observa que la persona profesional en Orientación 3; como parte de su labor en el ámbito de asesoría regional, ha recibido más capacitaciones y formación relacionada con el tema en estudio en comparación con las orientadoras que laboran en el centro educativo en el que se realizó la presente

investigación. Con base en este planteamiento, se podría decir que la información procedente de estas capacitaciones generalmente está centralizada en las personas asesoras de Orientación, lo que a su vez refleja una diferencia entre el grado de información que llega a las personas asesoras de Orientación y el colectivo profesional que labora en centros educativos.

Si bien, es importante que las personas asesoras en Orientación tengan un alto grado de capacitación debido a sus funciones (Frías, 2015), también, es fundamental equiparar al mismo nivel las capacitaciones para el resto de profesionales que laboran en los centros educativos, puesto que son las que están inmersas en este campo y atienden a la población estudiantil, por tanto, requieren de las mismas competencias, conocimientos y actualización en diferentes temáticas.

Con base en lo mencionado, lo adecuado sería buscar formas o estrategias en las que los canales de comunicación se puedan articular para que la información llegue a todas las personas profesionales en Orientación de manera equitativa, con la finalidad de promover el fortalecimiento de la labor orientadora en sus diversos campos de atención y el beneficio de la población estudiantil.

Asimismo, el panorama antes mencionado evidencia la necesidad de que se generen espacios de formación y capacitación desde otros escenarios además del MEP, como lo son las distintas universidades. Este aporte podría realizarse mediante la coordinación con académicos y académicas de los cursos que se imparten como parte de la malla curricular de la carrera de Orientación o a través de la creación de proyectos de investigación o extensión, mediante los cuales se pueda generar un beneficio directo para las personas profesionales en Orientación que laboran en los centros educativos del país.

Otro elemento tomado en consideración para la presente investigación fue el rol del Ministerio de Educación Pública y de la institución educativa ante la violencia en redes sociales y los recursos que se invierten para el abordaje de la temática con la población estudiantil.

Ante esto, el principal hallazgo reside en que; según lo mencionado por las personas entrevistadas, en la actualidad no se abordan directamente temáticas como la violencia observada o experimentada en el entorno virtual o la normalización de esta. Sin embargo, la

profesional en Orientación 3 indicó que desde la labor orientadora se aborda el tema de la violencia a nivel general, ante lo cual explicó

A nivel de MEP también se trabaja en prevención desde los diferentes actores como Orientación y Psicología. En algunos centros hay varios comités; incluido el Comité Convivir, desde los cuales se trata de ir trabajando de acuerdo con la realidad de cada centro educativo.

La anterior unidad de análisis evidencia el rol de la disciplina de la Orientación vista como parte de un proceso educativo a un nivel macro, donde más allá de constituir una intervención aislada, se consolida como un elemento relevante en los procesos formativos de las personas dentro del entorno educativo (Guevara, 2014).

Es por esta razón que se debe promover la comunicación efectiva entre los departamentos que conviven en el entorno institucional, así como el trabajo conjunto y colaborativo por parte de los diferentes actores, ya que esto podría beneficiar la articulación de recursos, así como la creación y ejecución de propuestas direccionadas al abordaje preventivo de la violencia, que permitan al estudiantado desarrollar o fortalecer competencias en torno a la interacción social responsable, la resolución no violenta de los conflictos interpersonales y el crecimiento personal (Bisquerra, según Sánchez-Carranza y Sandoval-Forero, 2016).

Por otro lado, la persona profesional en Orientación 2 indicó “*Más que todo el recurso humano que se invierte es en investigación, también en algunos momentos se han traído personas para que hablen sobre el bullying*”. Aspecto que se retroalimenta con el comentario realizado por la persona profesional en Orientación 1, quien explicó

En el caso nuestro, los recursos se movilizan en torno al proceso de acompañamiento que se le brinda a la persona víctima, porque estas situaciones siempre afectan mucho emocionalmente, entonces generalmente se refieren a la clínica y a psicología para dar el respectivo seguimiento.

Ambos comentarios evidencian algunas de las principales acciones que se desarrollan en la institución en la cual se realizó la presente investigación, así como el trabajo interdisciplinario que se realiza con otras disciplinas; como lo es la Psicología, con la finalidad de informar a la población estudiantil sobre la violencia. Estas acciones se afianzan como elementos notorios en cuanto al desarrollo de procesos de concientización, visibilización y sensibilización ante las diversas manifestaciones de la violencia tanto en el entorno físico como en el virtual, aspectos que se consolidan como factores protectores en la prevención de la normalización de la violencia.

Asimismo, se observa la relevancia del restablecimiento del equilibrio emocional de la persona víctima como parte del proceso de seguimiento, aspecto que reafirma la labor orientadora como un servicio esencial que busca promover el desarrollo de las habilidades necesarias en las personas orientadas que les permitan enfrentar de forma efectiva las situaciones que se puedan presentar a lo largo del ciclo vital (Ureña y Robles, 2015), promoviendo así el desarrollo integral de la persona y su adecuado desenvolvimiento en el entorno educativo y social.

Seguidamente, cabe señalar que un elemento emergente que surgió durante la entrevista semiestructurada realizada a la persona profesional en Orientación 3 se relacionó con el desarrollo de los debidos procesos ante casos de delitos informáticos, ante lo cual explicó

Nuestros protocolos a nivel del MEP establecen lo que se debe hacer, sin embargo, hay una limitante con la parte de la tecnología. Es decir, si bien existe una ley de delitos informáticos, es muy difícil probar algunas cosas y el proceso es bastante engorroso en los tribunales, tomando en cuenta que nuestro sistema judicial es deficiente.

Este comentario evidencia la evolución constante de la tecnología y las redes sociales, las cuales se han convertido en espacios de interacción social para la población adolescente o generación Z, la cual se caracteriza por la habilidad innata y competente en el uso de las tecnologías de la comunicación (Álvarez et al., 2019), constituyendo así un porcentaje importante del total de personas usuarias. Aunado a esto, cabe indicar que, si bien las redes sociales representan una serie de ventajas en cuanto a la comunicación y el acceso a un amplio

número de contenidos, también conllevan una serie de desventajas y riesgos, entre estos la violación de la privacidad, la suplantación de la identidad y el riesgo de que terceros accedan a información personal (Urueña et al., 2011).

Es ante este panorama que se visualiza la necesidad de que las personas profesionales en Orientación que laboran en los centros educativos, se capaciten en torno al aspecto legal de los delitos informáticos y al abordaje oportuno que se puede dar a los mismos desde los alcances de la disciplina, esto para apoyar de forma oportuna y evitar el entorpecimiento de los debidos procesos que se desarrollen de forma paralela desde el ámbito legal.

Es por esta razón que considera relevante para el presente estudio destacar el rol de la prevención tanto a nivel general, como con la población en riesgo (Álvarez según Ureña y Robles, 2015), ya que lo que se busca es minimizar el impacto que pueda generar alguno de los riesgos mencionados anteriormente en el adecuado desarrollo de las personas que conforman la comunidad estudiantil.

Además de realizar las consultas pertinentes en cuanto a las capacitaciones y la formación que han llevado las profesionales en Orientación, se consideró fundamental realizar las indagaciones respectivas sobre las fortalezas, debilidades y retos de la labor orientadora con respecto al tema del presente estudio.

En cuanto a las fortalezas, en primer lugar, la persona profesional en Orientación 2 mencionó *“Pienso que el trabajo que se está haciendo con el apoyo de la psicóloga, del comité convivir es una de las mayores fortalezas”*, además, añadió *“La apertura de la dirección a apoyarnos en todo, el material que haya que tirar, en abrirnos espacios muchas veces para charlas, para talleres también constituye una fortaleza”*.

Asimismo, la persona profesional en Orientación 1 se refirió diciendo *“Fortalezas el acompañamiento de redes de apoyo”*. Y por su parte, la persona profesional en Orientación 3 explicó

Los orientadores y las orientadoras son profesionales muy capacitados, en realidad a nivel general, los orientadores tienen una formación bastante completa y versátil, bastante amplia en temas de prevención, no solamente en temas de redes sociales, sino

a nivel general por el tipo de formación. Tienen una buena vinculación con los estudiantes al ser estos profesionales de ayuda que están ahí con los estudiantes y que permite que a veces haya esa empatía.

Lo externado por las personas profesionales en Orientación 1 y 2 muestra que el trabajo en el sistema público costarricense para el abordaje de temas personales-sociales no se debe realizar solamente desde la disciplina de Orientación, sino que también es necesario buscar redes de apoyo en profesionales de otras áreas, ya que esto puede nutrir las labores en pro de realizar procesos que lleven a la sensibilización en el tema. Además, se rescata el rol fundamental que tiene la parte gestora del centro educativo (dirección) al brindar los recursos necesarios para llevar a cabo las metodologías necesarias para el abordaje del tema.

Ahora bien, por parte de la asesoría, se menciona la lección de Orientación como fortaleza, ya que este espacio puede generar procesos cuya metodología pueda abordarse, con un análisis de contenido como un elemento preventivo, ya que al abordarlo mediante estrategias de sensibilización puede atenuar conductas violentas.

Tomando en cuenta que la Orientación es una disciplina cuyo objetivo principal es la prevención de situaciones, se considera necesario que se diseñen metodologías dirigidas al fortalecimiento al eje personal-social, cuyo objetivo sea el fortalecimiento de las habilidades para la vida en la cual se encierra el tema que atañe a esta investigación, es decir, la normalización de la violencia (Guevara, 2014).

En relación con las debilidades de la intervención orientadora ante el tema de violencia en redes sociales, las profesionales en Orientación mencionaron algunos aspectos por mejorar dentro de la disciplina de Orientación en cuanto a la intervención de situaciones vinculadas con la violencia en redes sociales. De esta forma, la persona profesional en Orientación 2 explicó

La principal debilidad que tenemos es la actitud de los padres de familia en la actualidad y la falta de compromiso, padres de familia ausentes que no se preocupan por lo que sus hijos están haciendo en la institución y el uso que le están dando a todo lo que le ponen en sus manos, celulares, computadoras en las casas.

Por su parte la persona profesional en orientación 1 expresó “*Debilidades el tiempo que se invierte en estos trabajos*”. Y la profesional en Orientación 3 indicó la siguiente lista de debilidades.

1. *Hay una brecha generacional tecnológica, las redes sociales que están utilizando nuestros jóvenes no son las que nosotros usamos.*
2. *También la realidad en la que están inmersos nuestros jóvenes, el no conocer del todo las realidades en las que están inmersos, no tenemos un conocimiento absoluto.*
3. *A pesar de que haya una lección de orientación y todo, eso también puede ser una debilidad, porque no siempre se hace la organización interna de los departamentos de la mejor manera.*
4. *No solamente el desconocimiento de la tecnología, sino también el desconocimiento de las diferentes manifestaciones de violencia a nivel de las tecnologías. Requiere estarse informando.*
5. *También depende de la administración y de la apertura y el compromiso que tengan en el tema de prevención, de desarrollar temas en esta línea, porque el departamento puede estar muy comprometido y hacer una estrategia muy linda, pero si los directores no les dan permiso o no les dan presupuesto ahí va a quedar, y eso suele pasar.*
6. *La comunicación entre colegas, hay departamentos que funcionan muy bien y otros que no funcionan tan bien, entonces eso es elemental puede ser una fortaleza y una debilidad.*

Con base en las unidades de análisis presentadas anteriormente, se observa que las debilidades expuestas por las profesionales en Orientación abarcan deficiencias en cuanto al sistema educativo, organización dentro de los centros educativos, conocimiento de las

realidades actuales en la población adolescente, actualización tecnológica, apoyo de los padres y las madres de familia, entre otras relacionadas con estas.

Ante esto, se debe tomar en consideración que la eficacia de los programas de intervención para el mejoramiento de dichas debilidades no solo depende de la disposición de todas las personas profesionales en la institución para trabajar comprometidamente en la corrección de dichas necesidades, sino que también es necesario que previo al desarrollo de estos proyectos se realice una indagación donde se valore si el mismo es viable y funcional (Monescillo, 2000), de este modo se puede garantizar su efectividad, a fin de desarrollar estrategias que permitan reformar estas deficiencias.

Según explicó la persona profesional en Orientación 2, la falta de participación aunado al escaso apoyo por parte de los padres y las madres de familia ha sido un factor adverso para el desarrollo integral de los procesos orientadores y al óptimo alcance de las acciones que se realizan desde la disciplina. Esto concuerda con lo propuesto por Chinchilla y Jiménez (2015) y Berzosa et al. (2009), quienes hacen referencia a la necesidad de que padres y madres de familia asuman roles participativos y se involucren activamente en los procesos de enseñanza y aprendizaje de sus hijos e hijas.

Como parte de la problemática de la violencia, también existen otros elementos vinculantes a nivel familiar, como lo son la ausencia de supervisión, establecimiento de reglas, cuidado, acompañamiento en torno a las actividades que las personas adolescentes realizan fuera y dentro de la institución educativa en su proceso de enseñanza y aprendizaje (Chinchilla y Jiménez, 2015). Una de estas actividades es el uso de las redes sociales y como se ha visto este se ha consolidado como un medio de manifestación de la violencia, por lo que esto implica que muchas personas encargadas legales desconozcan los contenidos violentos a los que se pueden exponer sus hijos e hijas.

Asimismo, un elemento para tomar en consideración reside en que, según explicó la persona profesional en Orientación 2, los padres y las madres de familia se muestran renuentes a colaborar con las personas profesionales de Orientación ante situaciones de violencia que involucren a sus hijos e hijas. Esto podría tener relación con las percepciones, pensamientos, creencias, actitudes y comportamientos que posean estas familias con relación a la violencia, ya que dentro del sistema familiar la misma podría estar normalizada (Hernández, 2013 y López,

2017), planteamiento que se considera relevante a explorar en futuras investigaciones sobre el tema.

En comunión con lo anterior, se debe tomar en consideración que la ausencia de supervisión parental con respecto a las actividades que realiza el colectivo adolescente en las distintas plataformas tecnológicas podría estar ligada a la falta de conocimiento sobre los riesgos a los que se expone la población adolescente al hacer uso de estas; ya que según indicó la persona profesional en Orientación 3, actualmente la violencia se manifiesta de diversas formas a través de las plataformas virtuales.

Ante esto, cabe destacar que, si bien existe una brecha generacional a nivel tecnológico, es responsabilidad, tanto de los padres y las madres de familia como de las personas profesionales en Orientación, mostrar interés en la actualización constante con respecto a las nuevas redes sociales y a los contenidos a los cuales se tiene acceso al hacer uso de estas, ya que el conocimiento sobre la realidad contextual de las redes sociales utilizadas en la actualidad (Guevara, 2014) y el involucramiento activo por parte de las familias (Martín y Díaz-Aguado, 2010) son elementos que podrían favorecer el abordaje preventivo de la violencia y de su normalización en el entorno virtual.

Por otra parte, con base en lo expuesto por la profesional en Orientación 3 en torno a la organización dentro de los departamentos de Orientación en las instituciones educativas, cabe mencionar que la realidad en cuanto al apoyo que reciben por parte de la administración se puede concebir como debilidad o fortaleza. Esto porque el alcance de la acción orientadora se puede ver beneficiada de la capacidad de organización entre colegas del departamento y la comunicación de dicho departamento con otros profesionales del ámbito administrativo.

En lo que a la parte administrativa respecta, se considera relevante la estimulación en cuanto a la participación de los diferentes actores de la institución, entre los cuales destaca el personal docente y administrativo (Badilla y Benavides, 2010). Asimismo, se infiere que la óptima comunicación entre las personas profesionales es de relevancia para garantizar un adecuado funcionamiento de los departamentos de Orientación (Asociación Internacional de Orientación Educativa y Vocacional/Profesional, según Frías, 2015), lo cual podría lograrse al

delegar funciones a cada miembro de éste, de manera que se logren los objetivos propuestos a nivel departamental.

Finalmente, con respecto a los retos de la labor orientadora, la persona profesional en Orientación 2 indicó que el principal reto es *“Generar un impacto en cuanto al cambio de actitudes por parte de los entes involucrados y del estudiantado para promover el trabajo conjunto en esta temática”*.

Si bien este comentario hace referencia a uno de los elementos tomados en consideración en cuanto a las estrategias de intervención direccionadas al abordaje de la normalización de la violencia, cabe destacar que el cambio de actitudes es un proceso cognitivo complejo en el cual intervienen diversos factores como las creencias centrales y percepciones que han sido internalizadas a lo largo del tiempo (Ruiz et al., 2012). Sin embargo, es menester indicar que desde la Orientación se pueden desarrollar acciones desde el enfoque cognitivo-conductual, una de las cuales se relaciona con el desarrollo de procesos de diálogo e introspección en los que el estudiantado pueda identificar y analizar sus pensamientos, sentimientos, emociones y reacciones ante una situación específica (Ruiz et al., 2012).

Un ejemplo de este tipo de procesos es la técnica “Una experiencia virtual”, la cual, si bien fue utilizada con la finalidad de obtener información pertinente para la presente investigación, también significó un proceso de reflexión y autoevaluación para las personas participantes, quienes pudieron analizar diversos contenidos violentos presentes en las redes sociales, así como su percepción de estos. Ante lo cual, se considera que una posible línea de investigación podría estar direccionada al estudio del impacto de este tipo de técnicas o intervenciones en torno al tema de la normalización de la violencia.

Por otro lado, la persona profesional en Orientación 1 hizo referencia a otro reto de la labor orientadora y explicó

Es de vital importancia lograr que los padres de familia se involucren más en los procesos formativos de sus hijos, para así promover procesos integrales, mediante los cuales se pueda salvaguardar la integridad de los estudiantes.

Esta cita etnográfica revela una característica propia de la institución y de gran parte de las instituciones a nivel nacional, ya que por razones como el tiempo y la estilo de vida actual, el nivel de involucramiento de los padres, las madres de familia o personas encargadas puede variar, sin embargo, se debe tener presente que la Orientación se concibe como un proceso integral que toma en consideración a la persona orientada en todas las dimensiones del desarrollo humano (Guevara, 2014), ante lo cual, se deben plantear estrategias novedosas y flexibles que visibilicen y concienticen en la relevancia del involucramiento de los actores que tienen una participación en ese proceso de desarrollo humano, en este caso la familia.

Aunado a lo anterior, la persona profesional en Orientación 2 también hizo referencia al compromiso que se asume a nivel de los centros educativos en torno al tema de la violencia y explicó

Uno de los retos se relaciona con un mayor compromiso dentro de la institución, por parte de todos los que trabajamos en las diferentes instancias, porque no es solamente Orientación la que debe velar por la seguridad de los estudiantes, somos todos desde las diferentes áreas.

Ante esto, se evidencia que la deficiencia en cuanto al trabajo colaborativo y la articulación de recursos se consolida como una limitante en el abordaje integral del fenómeno de la violencia, ya que el alcance de las acciones realizadas solamente por una instancia (como es el departamento de Orientación) disminuyen en comparación al alcance que podría significar un conjunto de acciones desarrolladas de forma conjunta con el apoyo de los departamentos que conviven en el entorno institucional.

Desde este planteamiento, se visualiza la relevancia de elementos como el trabajo en equipo, la comunicación, la cooperación y la disposición para aprender de las demás personas (Guevara, 2014), los cuales se consolidan como factores que benefician el clima organizacional en las instituciones y promueven el desarrollo de procesos integrales eficaces que respondan a las demandas actuales del sistema educativo.

Por otro lado, la persona profesional en Orientación 3 hizo referencia a los retos en cuanto a los servicios brindados por la disciplina a nivel del MEP y enfatizó en la necesidad de promover acciones desde la Orientación en torno al uso adecuado y responsable de la tecnología en el estudiantado, esto se observa en la siguiente cita etnográfica

Es importante que haya una utilización de la tecnología y de las redes sociales de forma positiva que ayude a la formación integral del ser humano y no en la decadencia del mismo. Nuestro reto radica en adaptarnos a las nuevas realidades, porque la tecnología no se nos va a ir, cada día estamos más cerca, ya no hay fronteras, pero si tenemos que establecer acciones para que esta situación no cause el daño que está causando.

Con base en esta unidad de análisis, se determina que existe un reto en cuanto al rol proactivo que asume la disciplina ante las necesidades emergentes de la población estudiantil, así como de los nuevos escenarios de intervención, aspecto que toma relevancia si se toma en consideración que los espacios de los que no se apropia la Orientación pueden ser abordados posteriormente por otras disciplinas (Guevara, 2014). Es por esta razón que se considera la actualización constante como un elemento necesario en el desarrollo de procesos de intervención novedosos que realmente respondan a las necesidades derivadas de la realidad actual, como lo son el uso de la tecnología y los procesos interaccionales que se desarrollan mediante las redes sociales.

Otro de los retos de la disciplina a nivel macro del sistema educativo; según indicó la persona profesional en Orientación 3, consiste en

Lograr hacer entender y sensibilizar a la población en términos del daño emocional y psicológico que causa en las personas. Esto se consolida como un reto porque se trata de un fenómeno social en el que influyen muchas aristas: la familia, el contexto, la edad, la condición, la formación, la personalidad.

En lo referente a la anterior unidad de análisis, cabe mencionar que la disciplina de la Orientación cuenta con una serie de herramientas y enfoques desde los cuales se pueden desarrollar procesos direccionados a la identificación consciente de la violencia en los entornos

virtuales y la sensibilización del estudiantado ante las diversas manifestaciones. Sin embargo, uno de los ejes temáticos que se considera relevante como parte de este proceso es el de género, puesto que, se debe tener presente que parte de la violencia sistemática presente en la sociedad responde a estructuras patriarcales mediante las cuales se han legitimado, invisibilizado e incluso normalizado diversas manifestaciones de violencia tanto en el entorno físico como en el virtual (Browne y Flores, 2017).

De esta forma, se determina que el abordaje de temáticas correspondientes al tema de género en procesos educativos y de Orientación, así como el conocimiento del enfoque feminista se consolidan como factores de visibilización que podrían influir de forma positiva para generar un cambio y transformación de los códigos culturales dominantes (Pérez, s. f.) en el estudiantado tanto a nivel individual como colectivo. Esto mediante procesos de intervención enfocados en el establecimiento de relaciones interpersonales sanas, en las cuales se respete a las personas en igualdad de condiciones, sin importar el sexo, género u otras características de las personas, es decir, desde un enfoque de derechos humanos.

Aunado a lo anterior, también se hizo referencia a la congruencia que debe existir por parte de la persona profesional en Orientación entre sus actitudes personales y profesionales, esto se evidenció en el comentario realizado por la persona profesional en Orientación 3, quien explicó

Es fundamental trabajar la sensibilización de forma congruente, porque si yo me considero formadora y mando un mensaje o una imagen machista, estimo la xenofobia y la homofobia, no estaría siendo congruente, es por eso que debo estar consciente sobre el punto donde comienza mi responsabilidad.

Este comentario hace énfasis en la capacidad de autoevaluación como una de las cualidades esperadas en las personas profesionales en Orientación, la cual se caracteriza por ser un proceso de reflexión e introspección sobre las fortalezas y debilidades en cuanto al ejercicio profesional, aspecto que permite visualizar las áreas a mejorar desde una perspectiva realista (Guevara, 2014). Desde este planteamiento, se concibe la autoevaluación como un proceso necesario en la identificación de juicios de valor, estereotipos o prejuicios que pueden existir en

torno a la percepción que se tiene sobre la violencia, promoviendo la modificación de éstos y garantizando el ejercicio ético y congruente de la profesión.

Por último, un reto que tiene la Orientación ante el tema de la violencia en redes sociales se relaciona con el rol de la disciplina como agente de cambio, así como el impacto de la intervención orientadora en la disminución de los casos atendidos por motivos de violencia en redes sociales. Ante esto, la persona profesional en Orientación 3 expresó

El reto principal es ver cómo logramos que disminuyan estos índices de violencia, porque cada día tiene mayores niveles de expresión y diferentes medios de manifestación; como lo es el entorno virtual, entonces eso es un reto a nivel estadístico.

La anterior unidad de análisis permite visibilizar la realidad actual del sistema educativo con relación a esta situación, aspecto que puede considerarse como una señal de alerta que promueva la actualización constante sobre temáticas como tecnología y redes sociales.

Además, evidencia la necesidad de diseñar procesos de intervención orientadora basados en un enfoque preventivo, desde el cual se promueva el desarrollo integral de las personas adolescentes (Robles y Ureña, 2015) y se trabaje en el fortalecimiento de la inteligencia emocional y de las habilidades sociales que permitan colectivo estudiantil relacionarse de forma adecuada en su contexto social y comunicarse desde la prosocialidad (Cabrera, 2013, Fuentes, 2014 y Guevara, 2014), aspectos que se vinculan con el uso responsable de las plataformas virtuales.

Con base en la información analizada como parte del cuarto propósito y los hallazgos derivados, se evidencia que existe un compromiso por parte de las personas profesionales en Orientación en cuanto al abordaje de las diferentes situaciones que se presenta en el centro educativo, puesto que como se observa, realizan las coordinaciones pertinentes para potenciar el desarrollo integral de la población meta. No obstante, también se evidencia que en ocasiones estas pueden verse truncadas debido a la posible falta de compromiso de los diferentes actores involucrados, como lo son los padres y madres de familia, la comunidad estudiantil y los profesionales de la institución.

Finalmente, en relación con la labor orientadora, se logró determinar que las principales acciones que se realizan en torno al fenómeno de la violencia mediante redes sociales generalmente se enfocan en la prevención y la activación de los protocolos de actuación del Ministerio de Educación Pública, los cuales, si bien son importantes en cuanto a la implementación del debido proceso, no constituyen acciones correspondientes a procesos propios de la disciplina de Orientación, ya que la apertura de estos protocolos no sólo corresponden a las personas profesionales del área de Orientación, sino a cualquier profesional de la institución. Por tanto; a lo largo de este análisis se evidencia la necesidad de determinar acciones concretas desde la disciplina, las cuales permitan realizar un abordaje del tema de la normalización de la violencia con el estudiantado mediante la implementación de estrategias preventivas y de contención.

Capítulo V

Conclusiones

En el presente apartado se exponen las principales conclusiones derivadas del proceso de interpretación y análisis de la información obtenida como resultado de la aplicación de las técnicas planteadas como parte de la ruta metodológica.

Para una mejor comprensión del apartado, se procede a presentar las conclusiones de forma inductiva, dando inicio con las principales conclusiones de cada uno de los propósitos específicos, hasta culminar con las conclusiones del propósito general de la investigación.

Conclusiones del Primer Propósito Específico

El primer propósito específico se planteó con la finalidad de identificar las formas en las que se manifiesta la violencia en las redes sociales según el grupo adolescente participante. Las principales conclusiones que se determinaron con base en el análisis de la información obtenida se presentan a continuación.

Sobre las formas en las que se manifiesta la violencia en las redes sociales

El grupo participante en su totalidad observa diferentes contenidos violentos con regularidad en las redes sociales. Dichos contenidos se distinguen según el tipo de violencia de la siguiente forma:

Violencia Física. En redes sociales, la violencia física se observa mediante imágenes y videos, los cuales pueden contener escenas de peleas entre personas, agresiones y homicidios, por tanto, se concluye que este tipo de violencia se manifiesta principalmente mediante el uso de las funcionalidades tecnológicas dirigidas a la creación de material audiovisual con contenido violento, el cual se difunde por internet de forma progresiva, lo que contribuye en su proliferación.

Violencia Verbal. Este tipo de violencia se presenta en redes sociales por medio de publicaciones textuales con contenido violento. Por lo general esto ocurre cuando una persona intencionalmente publica un comentario en una red social para agredir, ofender, burlarse o criticar a otra persona o varias, referirse agresivamente sobre un tema o situación, o imponer sus posturas personales o creencias mediante la utilización del lenguaje escrito.

Un aspecto relevante en torno a este tipo de violencia reside en que dicho texto puede ser expuesto de forma pública e inclusive puede ser compartido por otras personas, produciéndose así un mayor alcance a nivel de difusión. Asimismo, se concluye que comentarios de este tipo pueden conllevar al intercambio agresivo entre dos partes en disputa, de forma tal que se originan riñas en redes sociales bajo esta modalidad.

Violencia Psicológica. Se determina que este tipo de violencia tiende a ser más difícil de identificar para el colectivo adolescente, puesto que no se refirieron a este tipo de violencia con la facilidad con la cual comentaron acerca de los demás tipos (física, verbal, sexual, ciberbullying), sin embargo, la razón de esta dificultad se debe a que esta suele ser percibida por las personas adolescentes como violencia verbal, ya que ambas pueden manifestarse de forma simultánea mediante el lenguaje.

Violencia sexual y de género. Estos tipos de violencia son los que; según el colectivo participante, tienen más formas de manifestación en el entorno virtual en comparación con los demás. Entre las formas en la que se perpetran estos tipos de violencia se encuentran: la publicación y difusión de fotografías con contenido sexual, formas de acoso virtual a través de mensajes y fotografías íntimas, páginas dedicadas a la publicación y propagación de material de índole pornográfico y sexual, comentarios que evidencian posturas patriarcales y estereotipos de género, publicación y transmisión de videos de agresiones sexuales altamente explícitos y creación de memes referentes a situaciones de feminicidios y abusos sexuales con connotaciones de burla.

Ciberbullying. Se determina que este concepto no está claramente definido por parte del grupo adolescente, ya que suelen interpretar los actos ocasionales de agresiones hacia cualquier persona o varias como manifestaciones de *bullying* o *ciberbullying*, aspecto que no

concuenda con los indicadores que identifican el matonismo como el hostigamiento continuo hacia una misma víctima y la reiteración de este a través del tiempo. Este hecho conlleva a que las personas adolescentes confundan este tipo de agresión con los actos de violencia aislada dentro y fuera de las redes sociales, lo que a su vez dificulta el reconocimiento de sus manifestaciones.

A nivel general

Se determina que el conocimiento previo que posee la mayoría del colectivo adolescente sobre el concepto de violencia, sus diferentes tipos y manifestaciones a nivel general permite el proceso de identificación de estas en el contexto virtual. Asimismo, el conocimiento que poseen sobre las causas y consecuencias de la violencia contribuye a la comprensión del impacto a nivel personal y social que esta ocasiona en la vida de las víctimas.

Conclusiones del Segundo Propósito Específico

El segundo propósito específico de la presente investigación se planteó con la finalidad de describir la percepción que tiene el grupo adolescente participante sobre la violencia en las redes sociales y la normalización de esta. Las principales conclusiones que se determinaron con base en el análisis de la información obtenida se presentan a continuación.

Sobre el grado de exposición a violencia observada y experimentada en el entorno virtual

El colectivo adolescente participante está expuesto a contenidos violentos con frecuencia al hacer uso de las redes sociales. Si bien, esta exposición generalmente se da de forma indirecta mediante la observación de publicaciones, comentarios, memes, videos y noticias, también se presentaron situaciones en las que las personas adolescentes experimentaron de forma directa actos de violencia verbal, psicológica y sexual, por medio de ataques personales y divulgación de fotografías o videos privados sin el debido consentimiento.

Sobre la forma en la que la violencia es percibida en las redes sociales

La violencia es percibida por el colectivo adolescente como un elemento presente, común y frecuente en la dinámica interaccional de las personas en redes sociales. Además, esta forma parte de los contenidos a los que se tiene acceso al hacer uso de estas, siendo visualizada a diario por el grupo adolescente, aspecto que se relaciona con la instauración de una percepción de la violencia en el entorno virtual como un fenómeno trivial e inevitable.

Sobre la desensibilización ante la violencia de acuerdo con la reacción emocional y conductual al observar contenidos violentos

Se determina que la reacción emocional y conductual ante los diversos contenidos violentos no es heterogénea en el colectivo adolescente. Si bien, se observó una tendencia a la desensibilización por parte de algunas de las personas adolescentes en cuanto a reacciones de agrado y diversión ante contenidos en los que se presenta la violencia como graciosa, esta no fue generalizada en el total de las personas participantes, ya que, también se observaron reacciones emocionales y conductuales caracterizadas por el desagrado y rechazo hacia algunos de los contenidos violentos, así como empatía con las personas víctimas de agresión.

Por otro lado, se concluye que el hecho de conocer y tener conciencia sobre los tipos de violencia y las formas en las que esta se manifiesta tanto en el entorno físico como en el virtual no condiciona necesariamente una respuesta de desaprobación ante contenidos en los que se presentan situaciones de violencia con fines humorísticos. Sin embargo, se determina que la respuesta de reprobación hacia la violencia sí se presenta ante contenidos en los que se muestra la violencia en un contexto verídico e informativo, como lo es el caso de las noticias.

Sobre la indiferencia ante situaciones de violencia en redes sociales y la presencia de empatía ante situaciones específicas

El colectivo adolescente enfatiza en la importancia de intervenir ante situaciones de violencia en redes sociales en las que se violenta a un familiar, una amistad o una persona con la cual se tenga un lazo afectivo, aspecto que denota la presencia de conductas empáticas y de ayuda. Sin embargo, el compromiso social no se evidencia de forma generalizada, ya que, se observó que las conductas prosociales disminuyen cuando la persona víctima de violencia es

desconocida, razón por la cual, en la mayoría de los casos se opta por ignorar la situación y no intervenir, puesto que esta se ve como un evento ajeno que no genera ningún tipo de afectación directa.

Sobre la invisibilización de la violencia de acuerdo con la naturaleza del contenido o del acto

Se determina que existen contenidos específicos en los cuales se está invisibilizando la violencia, como es el caso de algunos memes mediante los cuales se etiquetan situaciones de violencia física, verbal y sexual como comedia o humor negro, asignándole de esta manera un nuevo significado e interpretación. Este aspecto se considera relevante puesto que se relaciona con una disminución en cuanto a las respuestas empáticas y con un incremento en la presencia de conductas de agrado y disfrute por parte del grupo adolescente.

En el caso de la violencia verbal, se concluye que esta se invisibiliza en situaciones en las que el colectivo adolescente interpreta la utilización del lenguaje ofensivo y la burla como códigos comunicacionales con amistades cercanas, desde los cuales incluso se otorga un nuevo significado a las manifestaciones de violencia verbal mediante la catalogación de palabras ofensivas como una expresión de afecto.

Por otro lado, se observó que el conocimiento que se posee sobre el feminismo, la empatía y la resiliencia ante situaciones de violencia experimentada se consolidan como factores protectores en relación con la visibilización de la violencia presente en redes sociales, así como en la disminución de conductas de desensibilización e indiferencia.

Sobre la legitimación de la violencia

El colectivo adolescente participante en su mayoría no legitima ni aprueba el uso de la violencia como un medio de resolución de conflictos interpersonales a nivel general, sin embargo, sí justifica el uso de esta como mecanismo de defensa ante situaciones que representan un riesgo para la vida y la integridad física hacia su persona o de otra con la que posean un vínculo afectivo, aspecto que evidencia la necesidad de fortalecimiento de estrategias de resolución de conflictos de forma pacífica.

A nivel general

Se determina que las redes sociales se consolidan como un escenario que por sus características puede facilitar la reproducción de la violencia, asimismo, puede consolidarse como un medio de exposición a la violencia (observada y experimentada) para las personas usuarias, aspectos que influyen en la percepción de esta como un elemento común en el entorno virtual. Sin embargo, con base en los criterios analizados a lo largo del segundo propósito se determina que, si bien se observaron conductas de invisibilización y desensibilización ante algunos contenidos violentos, se requieren mayores investigaciones al respecto para afirmar que el colectivo adolescente ha normalizado la violencia de forma generalizada.

Conclusiones del Tercer Propósito Específico

El tercer propósito específico de la presente investigación se planteó con la finalidad de reconocer las consecuencias de la normalización de la violencia en las redes sociales. Las principales conclusiones que se determinaron con base en el análisis de la información obtenida se presentan a continuación.

Sobre la normalización de la violencia y su percepción consciente

En el caso de la persona participante que afirmó haber normalizado la violencia, se determina que la exposición a situaciones de violencia desde edades tempranas se relaciona con la presencia de actitudes caracterizadas por la apatía y la indiferencia, así como con la percepción de las conductas violentas como una forma válida y legítima de solucionar los conflictos interpersonales, aspecto que puede ser reforzado por los grupos de referencia que comparten percepciones similares.

En cuanto al resto del grupo adolescente, se determina que la presencia de conductas de justificación de la violencia ante casos específicos y la invisibilización de memes con contenido violento podría evidenciar un indicio de normalización, sin embargo, esto no impide que el colectivo participante identifique la violencia y el impacto que esta genera en las personas víctimas, ya que esto se refleja en la presencia de comentarios caracterizados por la empatía y la prosocialidad.

Sobre el esparcimiento de un pensamiento colectivo que normaliza la violencia

En cuanto a las conductas violentas previamente normalizadas y de las cuales no necesariamente se tiene conciencia, se determina que los procesos de aprendizaje social, así como la influencia social ejercida por parte de los grupos de referencia contribuyen en el esparcimiento paulatino o instauración de creencias y percepciones sobre la violencia como un elemento normal y común en la vida cotidiana, y, por ende, en los entornos virtuales.

Sobre la dificultad a la hora de reconocer la violencia en el entorno virtual

Las conductas de normalización inconsciente como producto de la resignificación de la violencia en redes sociales contribuyen al incremento de la dificultad en cuanto al reconocimiento de esta, de modo que sea invisibilizada de forma progresiva. Este proceso paulatino de invisibilización constituye un hallazgo relevante, ya que se relaciona con el incremento de conductas vinculadas con la desensibilización, entre las cuales se encuentran: la disminución de la respuesta emocional ante la violencia, la apatía e indiferencia en torno a las personas víctimas y la nula intervención ante situaciones de violencia.

Sobre la intensificación de la espiral de la violencia como consecuencia de la normalización

La exposición constante de contenidos violentos y la normalización de estos contribuye a la intensificación de la espiral de la violencia, ya que, las redes sociales al ser canales de difusión que poseen un componente educativo, se consolidan como un marco de referencia para algunas personas usuarias en torno a la instauración de pensamientos y pautas de comportamiento, aspectos que favorecen la repetición de estas conductas y su proliferación.

A nivel general

Con base en el análisis realizado se determina que las principales consecuencias de la normalización de la violencia en el entorno virtual se relacionan con la invisibilización de algunas manifestaciones de la violencia y la dificultad en cuanto al reconocimiento de estas por parte del colectivo adolescente. Este aspecto a su vez se relaciona con el esparcimiento y reforzamiento de actitudes a nivel colectivo que legitiman y normalizan la representación de

situaciones de violencia de acuerdo con la naturaleza del contenido (como es el caso de los memes), lo cual favorece los procesos de intensificación de la espiral de la violencia tanto en el entorno físico como en el virtual.

Conclusiones del Cuarto Propósito Específico

El cuarto propósito de la presente investigación se planteó con la finalidad de determinar las acciones que se llevan a cabo por parte de las personas profesionales en Orientación para la atención de la violencia en las redes sociales. Las principales conclusiones que se determinaron con base en el análisis de la información obtenida se presentan a continuación.

Sobre las acciones preventivas

Las personas profesionales en Orientación realizan esfuerzos en conjunto con comités y profesionales de la institución para el abordaje de la violencia a nivel general, sin embargo, en cuanto al tema de la violencia en redes sociales y su normalización no se han realizado acciones preventivas, ya que estas tienden a centrarse en el abordaje de situaciones de *bullying* o *cyberbullying*.

Sobre las acciones inmediatas

La activación de los diferentes protocolos de actuación con los que cuenta el Ministerio de Educación Pública se constituye como una de las formas de abordaje inmediato ante las situaciones de violencia en redes sociales que repercuten a nivel institucional, sin embargo, es importante aclarar que estos protocolos responden a situaciones determinadas y no constituyen un proceso de Orientación específico para el abordaje del tema de estudio.

Sobre las acciones de seguimiento

Las acciones de seguimiento que se realizan desde Orientación ante situaciones de violencia en redes sociales se enfocan en la restauración de la convivencia posterior a la activación de un protocolo de actuación o como respuesta a alguna referencia que se realice al

departamento de Orientación, esto mediante la atención individual basada en el apoyo emocional y el fortalecimiento de factores protectores con las personas involucradas en la situación de violencia. Sin embargo, se evidenció que actualmente no existe una ruta preestablecida que determine acciones de seguimiento puntuales a realizar por parte de las personas profesionales en Orientación ante situaciones de normalización de la violencia en la población adolescente.

Sobre el trabajo interdisciplinario

Se determina que sí se realiza trabajo conjunto entre Orientación y otras disciplinas que conviven en el entorno institucional ante situaciones que necesitan un abordaje inmediato, sin embargo, se identificó la presencia de dificultades en torno al departamento de Orientación al momento de realizar las coordinaciones que permitan articular la cooperación en torno a acciones de prevención, aspecto que podría estar relacionado con el grado de compromiso y la actitud de cooperación de los entes involucrados.

Sobre la formación y capacitaciones en el tema de violencia

Los procesos de capacitación y formación que reciben las personas profesionales en Orientación que laboran en las instituciones educativas son menores en comparación con los que reciben las personas asesoras del Ministerio de Educación Pública, ya que estas suelen ser más frecuentes y amplias. Por tanto, se concluye que la forma en la que dicho ente implementa las estrategias de capacitación podría no ser la más pertinente en cuanto al alcance respecto a la población meta, dado que se evidenció que las mismas podrían no estar llegando a la totalidad de profesionales en Orientación de forma simultánea y equitativa.

Sobre el rol de la institución ante el tema de violencia en las redes sociales y su normalización

Se determina que las acciones que ejecuta la institución ante situaciones de violencia en las redes sociales se direccionan al abordaje a nivel general mediante el Comité Convivir, cuyo objetivo prioritario es la investigación de situaciones que acontecen en la población estudiantil y el establecimiento de estrategias de abordaje inmediato ante situaciones que puedan derivar en otras problemáticas asociadas al fenómeno de la violencia. Esto evidencia que a nivel de

centro educativo no existe un marco referencial o de actuación específico desde el cual se pueda realizar un abordaje de la temática de la normalización de la violencia, por lo que las acciones se centran generalmente en el fortalecimiento de factores protectores.

Sobre las fortalezas de la intervención orientadora

La gestión educativa en el Liceo de Heredia constituye un apoyo fundamental para el Departamento de Orientación, principalmente por parte del director, dado que es el encargado de brindar la debida autorización para el desarrollo de metodologías y la realización de diversas actividades direccionadas al trabajo de atención y prevención de la violencia mediante el desarrollo y fortalecimiento de factores protectores.

Además, la búsqueda de redes apoyo por parte de las personas profesionales en Orientación y la coordinación con profesionales de otras instituciones se establecen como fortalezas de la acción orientadora en torno al tema de la violencia, puesto que el trabajo conjunto con profesionales de otras áreas hace que el abordaje de determinados temas se dé de forma integral y por ende se brinden procesos más efectivos con la población estudiantil.

Sobre las debilidades de la intervención orientadora

La brecha generacional y el desconocimiento en cuanto a temas relacionados con las nuevas tecnologías se constituyen como dos elementos que limitan la atención eficaz por parte de las personas profesionales en Orientación, quienes se caracterizan por no tener una condición de nativo digital y que por ende podrían tener dificultad en cuanto al aprendizaje de nuevas herramientas tecnológicas, aspecto que toma relevancia al considerar que actualmente los avances tecnológicos se dan de manera continua y progresiva.

A partir de lo anterior, se infiere que una necesidad presente en las personas profesionales en Orientación se relaciona con la adquisición de destrezas tecnológicas, así como de conocimientos teóricos y conceptuales sobre las características y realidades del entorno virtual, ya que esto favorecería el acercamiento con la población adolescente y una mayor comprensión de los procesos interaccionales que se desarrollan en el plano digital.

Otra debilidad presente en la eficacia de los procesos orientadores direccionados a la atención de situaciones de violencia por medio de las redes sociales se relaciona con la falta de apoyo y compromiso por parte de padres y madres de familia cuando ocurren este tipo de situaciones en los centros educativos, ya que, algunas familias se muestran ausentes y despreocupadas sobre los comportamientos que tienen sus hijos e hijas en la institución, así como el uso que hacen de las redes sociales. Lo anterior, por tanto, es una realidad que restringe los alcances de la intervención orientadora, puesto que parte esencial de la eficacia de los procesos de abordaje se relaciona con el trabajo conjunto con padres, madres o personas encargadas.

Sobre los retos de la intervención Orientadora

Se determina que uno de los principales retos de la acción orientadora se relaciona con la necesidad de generar cambios en cuanto a las percepciones y posturas que el colectivo estudiantil posee sobre la violencia, ya que una percepción consciente sobre la violencia como fenómeno social podría favorecer el trabajo conjunto entre la Orientación y el estudiantado.

Otro reto al que se enfrentan las personas profesionales en Orientación corresponde a la búsqueda de estrategias mediante las cuales se pueda promover el involucramiento activo de los padres y las madres de familia, así como el apoyo y la cooperación en los procesos de orientación que se desarrollen con sus hijos e hijas, esto con miras a fortalecer la implementación de un abordaje integral que responda a las necesidades de cada estudiante.

Por último, uno de los retos en cuanto a la labor orientadora en relación con el tema de violencia en redes sociales y los procesos de normalización se plantea en torno a la responsabilidad que posee la disciplina como ente promotor de cambios a nivel institucional mediante estrategias de intervención que generen un impacto en cuanto a la disminución de los casos atendidos por motivos de violencia en el entorno virtual.

A nivel general

La violencia en las redes sociales se consolida como una problemática actual que forma parte de las situaciones que se abordan como parte de la atención orientadora en las instituciones educativas, lo que ha ocasionado que el Ministerio de Educación Pública desarrolle diversas

capacitaciones y cursos de formación dirigidas a profesionales que laboran en educación sobre temas afines como lo son la violencia y el *cyberbullying*. Sin embargo, se detectan algunas deficiencias y debilidades que influyen en la optimización de los procesos de intervención ante situaciones que surgen en el entorno virtual y que se trasladan al entorno institucional.

Lo antes mencionado refleja la relevancia de la labor orientadora en cuanto al abordaje preventivo de la violencia en redes sociales y su normalización, así como la necesidad de actualización constante sobre el tema y la alfabetización digital, ya que estos se consolidan como elementos que favorecen el desenvolvimiento adecuado de las personas profesionales en Orientación ante escenarios emergentes y el desarrollo de procesos de intervención acertados que respondan a la realidad institucional y social.

Conclusiones del Propósito General

En cuanto al propósito general del presente estudio, este se planteó con la finalidad de analizar la influencia de las redes sociales en relación con el proceso de normalización de la violencia en personas adolescentes.

Entre las principales conclusiones que se determinaron, cabe destacar que la normalización de la violencia es un fenómeno multifactorial que se desarrolla de forma paulatina y que responde a diversos elementos como lo son el contexto social, cultural y familiar en el que se desenvuelve una persona, así como a elementos personales como las creencias, valores, aprendizajes y experiencias de vida. Estos elementos convergen e influyen en la perspectiva que se tiene sobre la violencia y la concepción que se le otorga dentro de la cotidianidad.

Actualmente, las redes sociales se consolidan como una extensión social del entorno físico y, por ende, pueden constituir para algunas personas usuarias como nuevos espacios para el ejercicio y la reproducción de la violencia en sus diversas manifestaciones. Además, se consideran como un factor de riesgo en cuanto a la posibilidad de exposición a violencia observada y experimentada por parte de las personas usuarias, en especial de las personas adolescentes, quienes por sus características pueden ser más susceptibles o vulnerables a esta exposición.

Uno de los elementos que ha sido visualizado como parte de esa extensión social en el entorno virtual corresponde al patriarcado, el cual ha encontrado en las redes sociales un canal o medio de propagación tanto de forma explícita como simbólica. Ante esto, cabe destacar el conocimiento sobre el feminismo como factor protector en cuanto a la visibilización y concientización sobre el impacto de la violencia de género en las personas víctimas desde la interseccionalidad, así como en torno al desarrollo de actitudes prosociales enfocadas a la construcción de una sociedad más equitativa que considere el valor de las personas, independientemente de su sexo, género, identidad y orientación del deseo sexual.

Ante esto, también se evidenció que dentro del contexto virtual se podría estar desarrollando un proceso de reasignación con respecto a ciertas manifestaciones de violencia mediante contenidos audiovisuales como lo son los memes, en los cuales se presentan situaciones de violencia indirecta disfrazada o categorizada como humor, aspecto que podría relacionarse de forma indirecta con la minimización, invisibilización, legitimación y normalización de la violencia tanto en el entorno físico como en el virtual.

El fenómeno de la normalización de la violencia en redes sociales genera una serie de consecuencias a nivel emocional, sobre todo en las poblaciones de generaciones recientes, quienes representan los mayores usuarios de internet. Dichas implicaciones, por una parte, se observan en las personas víctimas de violencia, quienes, al exponerse a burlas, agresiones, insultos, humillaciones entre otros, tienden a presentar problemas emocionales como tristeza, enojo, ansiedad, miedo y en casos graves depresión y suicidio. Por otra parte, en cuanto a las personas victimarias, estas suelen presentar comportamientos característicos de desensibilización y legitimación de la violencia, en vista de que se detecta una disminución de las reacciones emocionales como respuesta a la exposición de la violencia, disminución de empatía por las víctimas y aumento en la reproducción de la violencia.

Esto a su vez, genera un gran impacto en el desarrollo integral de las personas adolescentes, en vista de que las emociones en esta etapa juegan un papel crucial en el óptimo crecimiento de cada persona, por ende, las afectaciones de índole emocional tienen repercusiones vinculadas con un adecuado desarrollo en la adolescencia, aspecto que refleja la necesidad de intervención con respecto al área emocional de la población adolescente.

Aunado a lo anterior, la normalización de la violencia también puede traer consigo una serie de consecuencias en cuanto al ámbito personal-social, ya que al tener un carácter psicosocial puede influir en la forma en la que las personas se desenvuelven y se relacionan en el contexto social. De esta forma, la concepción de la violencia como un elemento natural de los procesos de comunicación humana y de resolución de conflictos se relaciona con el incremento de las posibilidades de su reproducción, tanto en los entornos físicos como en los virtuales.

En cuanto al ámbito afectivo-sexual, la normalización de la violencia también genera un impacto en torno a los procesos interaccionales que se dan entre las personas adolescentes, ya que estos podrían estar siendo permeados por los contenidos presentes en las redes sociales en los cuales se hipersexualiza o cosifica el cuerpo de la mujer y se asignan connotaciones graciosas a temas como el abuso, la violencia intrafamiliar y la violación. Esto se traduce a nivel social en la presencia de conductas caracterizadas por el irrespeto y la trasgresión de la intimidad de las personas, así como en conductas de acoso producto de la legitimación y justificación de la violencia contra las mujeres.

Por otra parte, la normalización de la violencia acarrea un gran costo a nivel social y económico, ya que, la violencia; al ser percibida como un comportamiento habitual dentro de la sociedad, puede propiciar la falta de inhibición en el ejercicio de la violencia por cambios de percepción y creencias respecto a esta. Esto a su vez, podría incurrir en un aumento del índice de violencia o espiral de la violencia, la delincuencia, el crimen organizado en las comunidades, así como la disminución de la seguridad y el bienestar de las personas, situaciones que, de una u otra forma, representan una inversión y un gasto a nivel económico para los sectores, educativo, policial, municipal y de salud.

Finalmente, en torno al análisis realizado sobre la normalización de la violencia y la importancia de los procesos de aprendizaje y desaprendizaje, cabe destacar la necesidad detectada en torno al desarrollo de procesos educativos y de reflexión enfocados en la visibilización de la violencia en sus diversas manifestaciones, la sensibilización, la empatía y la construcción de una sociedad respetuosa y libre de violencia.

Capítulo VI

Recomendaciones y limitaciones

En el presente capítulo, se presentan las principales recomendaciones que surgieron del análisis y las conclusiones derivadas del presente estudio, estas se realizan en torno a seis figuras principales: a la disciplina de la Orientación, a la carrera de Orientación, al Ministerio de Educación Pública, al centro educativo Liceo de Heredia, a los padres y las madres de familia y a la sociedad en general. De esta forma, cabe indicar las recomendaciones establecidas para cada ente se presentan de manera inductiva, es decir de los propósitos específicos al propósito general de la investigación.

Por otro lado, también se hace referencia a las principales limitaciones del presente estudio, las cuales se consideran de vital importancia debido a que evidencian aspectos por mejorar y elementos para tomar en consideración en torno a futuras investigaciones.

Recomendaciones

A la disciplina de la Orientación

En cuanto a las principales formas en las que se manifiesta la violencia en los entornos virtuales, se recomienda a las personas profesionales en Orientación abordar el tema de la resolución pacífica de conflictos interpersonales mediante el desarrollo de sesiones colectivas o talleres en los cuales se pueda construir una definición positiva del conflicto de forma conjunta con el estudiantado, ya que el hecho de visualizar el conflicto como un elemento natural producto de la interacción humana se relaciona con la resolución de estos mediante la comunicación, el respeto y sin hacer uso de la violencia.

Asimismo, se recomienda desarrollar procesos de Orientación en los cuales se aborden los temas de ética relacional, responsabilidad afectiva y respeto a la dignidad humana, esto desde un enfoque humanizador que promueva el establecimiento de relaciones interpersonales saludables y la sana convivencia tanto en el entorno físico como en el virtual.

En relación con el fenómeno de la normalización de la violencia, se recomienda al Colegio de Profesionales en Orientación brindar cursos de actualización y educación permanente a las personas colegiadas sobre las nuevas formas de propagación de violencia en el entorno virtual, así como el abordaje de la invisibilización y legitimación de algunas de sus manifestaciones en las redes sociales, entendidas como un proceso progresivo y paulatino que genera una serie de consecuencias a corto, mediano y largo plazo.

Aunado a lo anterior, se recomienda que desde la disciplina se realicen investigaciones enfocadas específicamente en el estudio de las respuestas emocionales y conductuales de desensibilización que pueden presentar las personas adolescentes ante la observación de contenidos violentos en el entorno virtual, mediante las cuales se pueda determinar de forma cuantitativa si existe una normalización consciente o inconsciente en torno a la violencia.

Por otro lado, se recomienda que se realicen investigaciones en población adolescente que muestre índices de normalización de la violencia, en los cuales se tome en consideración la presencia de factores de riesgo y elementos diferenciadores propios de la realidad de cada persona, entre estos: las comunidades en condición de vulnerabilidad, los patrones de crianza, la exposición a la violencia (observada o experimentada) y los procesos mediadores, ya que esto puede favorecer la comprensión de la realidad en torno al fenómeno y de las consecuencias que este genera en los ámbitos personal, comunitario, social y educativo.

Con respecto al ejercicio de la disciplina, se recomienda que, como parte de la autoevaluación constante sobre el ejercicio profesional, se desarrolle un proceso de análisis de forma paralela que le permita a las personas profesionales en Orientación revisar las percepciones y actitudes que poseen sobre la violencia. Esto se considera de vital importancia puesto que da lugar a intervenciones orientadoras conscientes y congruentes a la hora de abordar la temática con las personas orientadas.

Por otra parte, se recomienda al Colegio de Profesionales en Orientación hacer uso de los canales de difusión que poseen para dar a conocer las temáticas “manifestaciones de la violencia en el entorno virtual” y “normalización de la violencia”, esto mediante la creación de cápsulas informativas que puedan publicar en sus redes sociales y página web, las cuales puedan ser de conocimiento por parte de las personas profesionales en Orientación, así como de padres, madres de familia, y público en general.

Finalmente, cabe mencionar que, si bien la presente investigación tuvo como población participante personas adolescentes, las situaciones de violencia en redes sociales y la normalización de la violencia son fenómenos sociales que pueden presentarse independientemente de la etapa del ciclo vital en la cual se encuentren las personas orientadas. Es por esta razón que se recomienda a las personas profesionales en Orientación que laboran en los diversos escenarios abordar el tema de acuerdo con el contexto de la población con la cual trabajan y tomando en cuenta sus principales necesidades.

A la carrera de Orientación

Primeramente, es importante que dentro del plan de estudios para la formación de profesionales en la carrera de Orientación; tanto en bachillerato como en licenciatura, se considere incluir el tema de la violencia y sus manifestaciones dentro del marco de la Orientación en la etapa de la adolescencia, esto en vista de que; por sus características, dicha población podría estar en condición de vulnerabilidad en relación con este fenómeno social.

Asimismo, se recomienda que desde la División de Educación para el Trabajo se desarrollen procesos de formación con respecto a la temática de la normalización de la violencia con las futuras personas profesionales en Orientación. El mismo podría implementarse dentro del marco de algún curso o como un taller de sensibilización dirigido a la población estudiantil, en el cual se podría hacer uso de la técnica “Una experiencia virtual” con la finalidad de enriquecer el proceso de identificación de las reacciones emocionales y conductuales ante la violencia en sus diversas manifestaciones en el entorno virtual, promoviendo así la concientización sobre el tema tanto a nivel individual como colectivo.

Por otra parte, se recomienda valorar la posibilidad de diseñar un proyecto de extensión direccionado a la promoción de la sana convivencia en los entornos físicos y virtuales, así como el fortalecimiento de factores protectores (comunicación asertiva, empatía, resiliencia, resolución de conflictos) como ejes medulares para la prevención y concientización sobre las consecuencias del fenómeno de la normalización de la violencia. Este proyecto podría estar dirigido a personas infantes y adolescentes inmersas en contextos comunales caracterizados por una cultura de violencia, ya que esto permitiría realizar un abordaje integral que responda a las necesidades reales de la población meta.

Aunado a lo anterior, se recomienda que desde la División de Educación para el Trabajo se promueva el fortalecimiento de los ejes temáticos de los cursos direccionados al desarrollo de competencias en el área de las tecnologías de la información y la comunicación, de forma que estos saberes se mantengan actualizados y respondan a la realidad social del país.

Finalmente, es importante que a nivel de la carrera de Orientación se realicen estudios desde una perspectiva de género, en los cuales se puedan analizar los elementos patriarcales representados simbólicamente en los contenidos de las redes sociales y que puedan estar invisibilizando, normalizando y legitimando la violencia de género, de manera que se identifique el impacto de estos en la esfera social desde la interseccionalidad.

Al Ministerio de Educación Pública

Primeramente, se recomienda realizar estudios a nivel cuantitativo direccionados a explorar el conocimiento que el colectivo estudiantil posee sobre la violencia, la diferencia entre *bullying/cyberbullying* y las manifestaciones de la violencia que se observa en las redes sociales, ya que esto permitirá tener un panorama más amplio sobre el fenómeno a nivel nacional y las principales necesidades a trabajar.

Asimismo, se sugiere que este ente gubernamental considere la creación y desarrollo de programas educativos enfocados en los temas de violencia y redes sociales, ya que es importante que desde el sistema educativo se aborden estas temáticas para prevenir su proliferación en los ámbitos educativo, comunal y social.

Como parte de la implementación de acciones a nivel preventivo en cuanto al tema de violencia, se recomienda promover el fortalecimiento de factores protectores (relaciones interpersonales, la comunicación, la empatía y la resolución de conflictos para la convivencia) de forma innovadora. mediante el uso de herramientas tecnológicas y recursos audiovisuales que resulten atractivos e incrementen el interés por parte del colectivo estudiantil.

En comunión con lo anterior, se recomienda hacer uso del módulo “Prevención de la violencia y su normalización en el entorno virtual”, el cual surgió como producto de la presente investigación y se consolida como un recurso metodológico dirigido a personas profesionales en Orientación para el abordaje preventivo de este fenómeno social mediante la apertura de

espacios de socialización, pensamiento crítico e introspección y el desarrollo de actividades interactivas enfocadas en el aprendizaje significativo y fortalecimiento de factores protectores que favorezcan la sana convivencia interpersonal.

Por otro lado, se recomienda el establecimiento de un marco de actuación puntual que permita a las personas profesionales en Orientación realizar un abordaje adecuado ante casos de estudiantes que evidencien indicios de desensibilización, legitimación o normalización de una o varias manifestaciones de la violencia, así como definir una ruta de actuación ante situaciones derivadas de los procesos de normalización de la violencia.

Se recomienda valorar la posibilidad de establecer acciones concretas para abordar las consecuencias de la normalización de la violencia, tanto para las personas que muestran indicios de normalización como para las personas víctimas de violencia, esto mediante la creación de grupos de apoyo a nivel de los centros educativos y espacios de socialización donde las personas estudiantes que así lo deseen puedan compartir sus experiencias y recibir una retroalimentación que les permita afrontar su situación de forma óptima, mediante el asesoramiento por parte de una persona profesional de ayuda.

Aunado a lo anterior, se sugiere que esta entidad amplíe las capacitaciones en coordinación con las casas formadoras de la Orientación, así como los procesos de formación y actualización que ofrece a las personas profesionales que laboran en centros educativos. Además, se insta a que estas capacitaciones se desarrollen en temas relacionados con los delitos informáticos, ética relacional y normalización de la violencia en redes sociales, ya que son temas relevantes en torno a la comprensión de los nuevos fenómenos que impacta la esfera social y que actualmente son atendidos con regularidad por las personas profesionales en Orientación.

Finalmente, se recomienda garantizar al colectivo estudiantil el acceso a los procesos de Orientación desde edades tempranas, ya que actualmente existen centros educativos que no cuentan con el servicio de Orientación. La presencia de profesionales en Orientación en las instituciones que conforman el sistema de educación Pública es necesaria, ya que puede influir de forma positiva en el abordaje preventivo de la normalización de la violencia y en la mitigación de las consecuencias que se pueden presentar a corto, mediano o largo plazo.

Al centro educativo Liceo de Heredia

En primer lugar, se recomienda la realización de un diagnóstico institucional que permita delimitar el panorama actual en torno al fenómeno de la violencia y favorezca la detección de las necesidades específicas de cada uno de los niveles, de forma que se puedan definir acciones en coordinación con el Comité Convivir, profesores, profesoras, profesionales en Orientación y personal administrativo, las cuales promuevan un abordaje óptimo de las situaciones de violencia que se puedan generar en el centro educativo.

En cuanto al abordaje de la normalización de la violencia, se sugiere desarrollar procesos de socialización mediante círculos de diálogo en los cuales el colectivo adolescente pueda conversar sobre los diversos contenidos a los que tiene acceso a la hora de utilizar redes sociales, así como sobre los escenarios de violencia observada y experimentada en el entorno virtual. Además, se recomienda a las personas profesionales en Orientación desarrollar sesiones colectivas de debate con apoyo del enfoque cognitivo conductual, mediante las cuales el estudiantado pueda reflexionar y evaluar sus percepciones sobre los contenidos presentes en redes sociales.

Asimismo, se recomienda crear espacios en los que se promuevan procesos de pensamiento crítico y sensibilización sobre las consecuencias de la violencia tanto en el entorno virtual como en el físico y sobre la responsabilidad que cada persona usuaria posee al hacer uso de las diferentes redes sociales. Estos procesos de intervención pueden realizarse a través del desarrollo de estrategias y programas innovadores que contemplen los ejes de prevención, mediación y desarrollo humano.

En relación con al abordaje de las consecuencias de la normalización de la violencia, se recomienda que a nivel institucional se realicen actividades recreativas y de esparcimiento desde un enfoque de convivencia y cultura de paz, en las cuales puedan participar estudiantes, padres y madres de familia, así como personal docente y administrativo. Además, se sugiere coordinar la realización de charlas y actividades con el apoyo de las universidades o instituciones no gubernamentales, mediante las cuales se aborden temas relacionados con la educación para la paz, la sana convivencia, la comunicación no violenta y la resolución de conflictos.

Por otro lado, en lo que respecta a la labor orientadora, se recomienda que las personas profesionales en Orientación de la institución fortalezcan el acercamiento con la población estudiantil mediante el reforzamiento de la confianza y la visualización de la oficina de Orientación como un lugar seguro donde las personas orientadas puedan compartir sus vivencias en torno a la violencia sin sentirse minimizadas, juzgadas o amonestadas, y donde reciban la retroalimentación y el asesoramiento necesario para el óptimo afrontamiento de su situación.

De igual forma, se sugiere a las personas profesionales en Orientación del centro educativo elaborar e implementar talleres dirigidos a padres, madres o personas encargadas de la población estudiantil, donde se desarrollen actividades metodológicas direccionadas a la concientización, introspección y reconocimiento de sus propias acciones y las de sus hijos e hijas en torno al ejercicio de la violencia y su normalización, con el fin de que identifiquen las implicaciones que estas generan en el entorno familiar y en la forma en la que sus adolescentes se relacionan con personas externas a la familia. Además, se recomienda la realización de módulos virtuales, afiches y videos informativos para que los padres y las madres de familia que no puedan asistir de forma presencial puedan tener acceso a la información.

En cuanto a las coordinaciones de tipo intrainstitucional, se considera importante que las personas profesionales de otras disciplinas se involucren y apoyen las acciones que propone el departamento de Orientación para la prevención de situaciones de violencia en la población estudiantil, ya que el trabajo colaborativo entre el personal docente y las personas profesionales en Orientación puede generar un impacto significativo en la población meta y favorecer el abordaje integral de este fenómeno social.

Finalmente, es recomendable que las personas profesionales en Orientación además de recopilar información sobre los casos atendidos relacionados con la violencia en redes sociales, la utilicen como base para el abordaje del tema en la institución. Lo anterior, puede efectuarse mediante el empleo de estrategias en donde se trabaje conjuntamente con personas orientadas las áreas personal, social y emocional, esto como forma de atenuar los efectos colaterales de la violencia y su normalización.

A padres y madres de familia

Primeramente, se recomienda a los padres y las madres de familia informarse sobre las redes sociales que utiliza el colectivo adolescente y los diferentes contenidos que observan al hacer uso de estas. Además, se sugiere promover espacios de conversación mediante los cuales las personas adolescentes puedan compartir sus vivencias y expresar sus pensamientos, emociones, dudas y preocupaciones en torno a la violencia y las diversas formas en las que se manifiesta, esto dentro de un marco de confianza y comprensión.

Asimismo, se sugiere realizar una evaluación del entorno familiar, mediante la cual puedan identificar si existen patrones o situaciones en las que se haga uso de la violencia como parte de las dinámicas interaccionales. Además, se insta a que evalúen las percepciones que poseen sobre la violencia y sus diversas manifestaciones, con la finalidad de generar un proceso de concientización sobre el rol que poseen como personas formadoras, modeladoras y responsables de las actitudes y conductas que desarrollen sus hijos e hijas en torno a la violencia.

En comunión con lo anterior, se recomienda que dentro del entorno familiar se preste especial atención a la forma en la que sus hijos e hijas se comunican con sus amistades y personas en general, así como las reacciones emocionales y conductuales, frases o comentarios que puedan expresar al observar situaciones de violencia, ya que esto podría facilitar la identificación de indicios de desensibilización, legitimación o normalización de la violencia, y, por ende, propiciar el adecuado abordaje de la situación.

En caso de que el padre o la madre de familia identifique posibles indicios de normalización de la violencia en su hijo o hija o advierta algunas de las consecuencias como la intensificación de la espiral de la violencia y su reproducción deliberada, se recomienda que comunique la situación al centro educativo y solicite asesoramiento en la búsqueda de ayuda profesional, asimismo, es importante que acompañe a la persona menor de edad y le brinde el apoyo necesario a nivel emocional.

Por otro lado, es necesario que los padres y las madres de familia asuman responsablemente su compromiso en cuanto al acercamiento y la colaboración con las personas profesionales en Orientación en los procesos de atención en casos vinculados con el ejercicio de la violencia por medio de las redes sociales, ya que de esta forma contribuyen con la

efectividad en el abordaje de este tipo de situaciones. Entre las formas en las que pueden aportar al quehacer orientador se encuentran la asistencia, la participación activa y el aprovechamiento de charlas, reuniones, campañas, módulos, afiches físicos y digitales enfocados en la promoción de conocimientos afines a los temas de violencia.

Finalmente, se debe tener presente que la formación en el hogar es esencial, ya que la familia constituye el primer grupo social en el que se desarrolla y aprende una persona. La educación que ofrezcan los padres y las madres es primordial para el óptimo desarrollo de las personas adolescentes, es por esta razón que se recomienda escuchar a sus hijos e hijas y acompañarles durante esta etapa del ciclo vital.

Finalmente, cabe mencionar que los padres y las madres de familia deben educar con el ejemplo, de modo que sus comportamientos correspondan con las enseñanzas que desean inculcar. Por lo tanto, las familias deben procurar convivir en un ambiente de paz y libre de violencia en el hogar, reforzar la empatía y las conductas prosociales mediante acciones congruentes, a fin de evitar y prevenir que las personas adolescentes reproduzcan conductas inadecuadas dentro y fuera de las redes sociales

A la sociedad

Para una convivencia saludable en sociedad se recomienda que cada persona sea responsable y contribuya comprometidamente en la construcción de una ciudadanía de paz, esto por medio del ejercicio y la promoción de actos que conduzcan al bien individual y colectivo, de modo tal que prevalezcan valores como el respeto y la solidaridad, así como la resolución de conflictos sin el ejercicio de la violencia, la empatía ante el dolor ajeno, entre otros comportamientos y actitudes que contrarresten el impacto que ocasiona la violencia a nivel social.

En cuanto a los medios de comunicación que hagan uso de las redes sociales como plataforma de difusión, se sugiere tener presente el criterio de ética a la hora de comunicar hechos o situaciones de violencia, puesto que un manejo inadecuado del material audiovisual puede convertir una fuente de información en un medio de exposición a la violencia observada. De esta forma, se insta a los diferentes medios de comunicación a desarrollar su labor

informativa desde un enfoque de sensibilidad en el cual se enfatice en la dignidad humana, se evite la utilización de imágenes gráficas de situaciones de violencia y se visibilicen temas como la normalización de la violencia.

Como se ha observado a lo largo de la presente investigación, la normalización de la violencia es un proceso paulatino que puede resultar imperceptible para algunas de las personas, es por esta razón que se recomienda que como sociedad se revise la forma en la que se ha aprendido a visualizar la violencia, así como la manera en la que generalmente se resuelven los conflictos que se dan como parte de la socialización humana y las razones o motivaciones que llevan a las personas a hacer uso de la violencia. Estos procesos de evaluación se consideran importantes, puesto que pueden conllevar a la reflexión y a la modificación de conductas inadecuadas.

Aunado a lo anterior, se recomienda la promoción de una cultura de paz como estrategia indispensable en la contención de las consecuencias producto de la normalización de la violencia. Ante esto, es importante que cada persona asuma su compromiso en la promoción de actitudes y comportamientos que favorezcan el establecimiento de espacios de convivencia libres de cualquier tipo de violencia. Asimismo, es importante promover la práctica de procesos de resolución alternativa de conflictos, mediante los cuales las personas puedan aprender a afrontar las diversas situaciones a través del diálogo y sin la necesidad de recurrir al uso de la violencia, aspecto que a su vez evita las posibles consecuencias físicas, psicológicas o legales.

Finalmente, se insta a los gobiernos locales, comités de desarrollo comunal, centros educativos y organizaciones no gubernamentales a unir fuerzas en torno a la coordinación de campañas informativas, charlas y actividades que lleven el tema de la violencia y su normalización a todas las personas que forman parte de la comunidad, sin importar la etapa del ciclo vital en la que se encuentren. Asimismo, es de vital importancia que en los hogares, lugares de trabajo y diversas instituciones se generen procesos de diálogo que visibilicen la violencia como un fenómeno social que afecta a todos los individuos que componen la sociedad, así como promover el desarrollo de procesos introspectivos sobre las plataformas virtuales, los contenidos que se observan y la responsabilidad que cada persona posee al hacer uso de las redes sociales.

Limitaciones de la investigación

La suspensión de las clases presenciales en las instituciones educativas por órdenes del Ministerio de Educación Pública como respuesta a la emergencia sanitaria por el Covid-19 se consolidó como el principal obstáculo y limitante en cuanto al proceso de recolección de la información necesaria para la presente investigación, por lo que fue necesario efectuar una reestructuración de las mismas para su coordinación y aplicación mediante la virtualidad, aspecto que implicó un retraso en el progreso de la investigación y se consolidó como todo un reto para el equipo investigador.

Otra de las limitaciones identificadas corresponde a las dificultades a la hora de realizar la observación no participante mediante la plataforma de reuniones virtuales Zoom, ya que esta no alcanzó a realizarse de forma óptima y como se esperaba. Entre los aspectos que dificultaron la realización de esta técnica de recolección de información estuvieron la inestabilidad del internet, los problemas de imagen y el tipo de dispositivos electrónicos utilizados por las personas participantes, ya que estos limitaron la observación clara en cuanto a comportamientos y posturas corporales, entre otros aspectos requeridos para completar la tabla de observación.

Aunado a lo anterior, la escasez de información referente al tema de estudio constituyó otra de las limitaciones presentes en este proceso de investigación, ya que se encontró una cantidad reducida de información teórica e investigativa que influyó en restricciones de exploración temática para el desarrollo de los antecedentes y marco referencial del estudio. Cabe mencionar que es significativamente reducido el número de documentos que en específico se centran en el tema de la normalización de la violencia en adolescentes y el rol de las redes sociales, ya que, si bien se tuvo como referencia artículos que en los que se abordaba la violencia y la normalización de esta, no se pudo dar con un estudio que abordara de forma simultánea los temas a explorar, las categorías y las subcategorías correspondientes al tema de investigación.

Finalmente, cabe indicar que la metodología de la presente investigación y su carácter cualitativo se consolidan como una limitación, ya que esta, si bien permitió explorar el fenómeno en estudio, impide la generalización de los resultados obtenidos, razón por la cual se sugiere para futuras investigaciones el abordaje de la temática desde un paradigma cuantitativo que permita obtener resultados a nivel nacional.

Capítulo VII

Diseño de la propuesta

Con la finalidad de dar respuesta al quinto propósito del presente seminario de investigación, se ha elaborado una propuesta de intervención desde la disciplina de la Orientación, la cual tiene la finalidad de proporcionar un recurso metodológico dirigido a personas profesionales en Orientación para el abordaje preventivo de la violencia en redes sociales y su normalización en la población adolescente.

Dicha propuesta se fundamenta en las principales necesidades detectadas y los hallazgos más significativos obtenidos como resultado del presente estudio, así como en los criterios conceptuales vinculantes y el componente preventivo del quehacer orientador.

De esta forma, se ha diseñado un módulo educativo, compuesto por varias secciones, entre estas tres unidades referentes a las temáticas de violencia, redes sociales, normalización de la violencia y comunicación no violenta, en las cuales se plantean estrategias metodológicas que pretenden generar procesos de análisis, concientización y reflexión sobre la violencia en el entorno virtual y su normalización, así como la formación en comunicación no violenta, de tal manera que esto contribuya en la prevención eficaz de esta problemática y sus posibles implicaciones en la población adolescente, de ahí la importancia de este recurso para beneficio de toda la comunidad educativa.

Si bien las estrategias mencionadas anteriormente se derivan de las técnicas recolección utilizadas para efectos de la investigación en la cual se basó el presente módulo educativo, aspecto que da un valor agregado en cuanto a su previa validación, se recomienda realizar una aplicación del presente módulo a mayor escala, lo que permita validarlo mayormente y evaluar sus alcances a nivel cuantitativo.

Finalmente, cabe indicar que el módulo que tiene por nombre “Prevención de la violencia y su normalización en el entorno virtual” se encuentra ubicado en el apartado de apéndices, específicamente en el apéndice O, de manera que su observación pueda ser clara y amena para las personas lectoras.

Referencias

- Aguilar, A., Guillermo, M. y Pérez, G. (2014). El meme en internet. Usos sociales, reinterpretación y significados, a partir de Harlem Shake. *Revueltas interconectadas. redes, comunicación y movimientos sociales*, 27(75), 79-100. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/argu/v27n75/v27n75a5.pdf>
- Aguilar, S. y Barroso, J. (julio, 2015). La triangulación de datos como estrategia en investigación educativa. *Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación*, (47), 73-88. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/368/36841180005.pdf>
- Algeciras, C. (2016). *Los 13 Tipos de Violencia y sus Características*. Recuperado de <https://www.google.com/amp/s/www.lifeder.com/tipos-violencia/amp/>
- Álvarez, E., Heredia, H. y Romero, M. (2019). La Generación Z y las Redes Sociales. Una visión desde los adolescentes en España. *Revista Espacios*, 40 (20), 9-23. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/333809479_La_Generacion_Z_y_las_Red_Sociales_Una_vision_desde_los_adolescentes_en_Espana_Generation_Z_and_Social_Networks_A_vision_from_the_teenagers_in_Spain_Contentido
- Alvites, C. (2019). Adolescencia, ciberbullying y depresión, riesgos en un mundo globalizado. *Revista científica electrónica de Educación y Comunicación en la Sociedad del Conocimiento*, 19(I), 210-234. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7032614.pdf>
- Andreu, A. (5 de junio de 2021). Los 11 protagonistas de memes que se hicieron famosos por sorpresa: algunos han conseguido una gran suma de dinero tras su venta como NFT. *Business Insider*. Recuperado de <https://www.businessinsider.es/protagonistas-memes-sorpresa-algunos-han-vendido-como-nft-875331>
- Arab, E. y Díaz, A. (enero-febrero, 2015). Impacto de las redes sociales e internet en la adolescencia: aspectos positivos y negativos. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 26(1), 7-13. doi: <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2014.12.001>

- Arteaga, S. (2018). *Significado de los emoticonos: qué quiere decir cada emoji*. Recuperado de <https://computerhoy.com/listas/tecnologia/significado-emoticonos-que-quiere-decir-cada-emoji-284873>
- Ayala, B. y Álvarez, L. (2016). *Todo lo que usted quería saber del gore, sin ensuciarse de sangre: consideraciones de actualidad sobre el cine gore y el psicoanálisis*. Recuperado de https://www.iztacala.unam.mx/errancia/v14/PDFS_1/polieticas%20TEXT0%209%20TODO%20LO.pdf
- Badilla, F. y Benavides, Y. (2010). *Competencias personales, laborales y académicas que demandan los estudiantes de secundaria, a los profesionales en orientación del circuito 05 dirección regional de Pérez Zeledón, 2010* (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional, Costa Rica. Recuperado de <https://repositorio.una.ac.cr/handle/11056/18165>
- Bajo, I. (2020). La normalización de la violencia de género en la adultez emergente a través del mito del amor romántico. *Cuestiones de género: de la igualdad y la diferencia* (15), 253-268. Recuperado de: <http://revpubli.unileon.es/ojs/index.php/cuestionesdegenero/article/download/6045/4823>
- Balandier, G. (1979). *Violence et anthropologie*. París: Anthropos.
- Barquero, A. y Calderón, F. (2016). Influencia de las nuevas tecnologías en el desarrollo adolescente y posibles desajustes. *Revista Cúpula*, 30(2), 11-25. Recuperado de <https://www.binasss.sa.cr/bibliotecas/bhp/cupula/v30n2/art02.pdf>
- Barrantes, R. (2009). *Investigación Un camino al conocimiento*. San José: EUNED.
- Bausela, E. (2004). Modelos de orientación e intervención psicopedagógica; modelo de intervención por programas. *Revista de Psicología y Psicopedagogía*, 3(2), 201-216. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1071168>
- Berger, A., Felber, J., Huesmann, L., Kirwil, L., Krahe, B. y Möller, I. (2011). Desensitization to Media Violence: Links With Habitual Media Violence Exposure, Aggressive Cognitions, and Aggressive Behavior [Desensibilización a la violencia en los medios:

vínculos con la exposición habitual a la violencia en los medios, cogniciones agresivas y comportamiento agresivo] *J Pers Soc Psychol*, 100(4): 630–646. doi: 10.1037/a0021711

Berzosa, M., Cagigal de Gregorio, V. y Fernández-Santos, I. (2009). El reto de la orientación familiar en los centros educativos. Una realidad que necesita mejorar. *Revista Apuntes de Psicología*, 27(2-3), 441-456. Recuperado de <http://www.apuntesdepsicologia.es/index.php/revista/article/view/157/159>

Bisquerra, R. (2000). *Métodos de investigación educativa: Guía práctica*. Barcelona: Editorial Ceac S.A.

Bisquerra, R., Dorio, I., Gómez, J., Latorre, A., Martínez, F., Massot, I., Mateo, J., Sabariego, M., Sans, A., Torrado, M. y Vilà, R. (2004). *Metodología de la investigación educativa*. Madrid: La Muralla, S.A.

Blair, E. (2009). Aproximación teórica al concepto de violencia: avatares de una definición. *Política y Cultura*, (32), 9-33. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/polcul/n32/n32a2.pdf>

Blanco, J., de Caso, A. y Navas, G. (2012). Violencia escolar: cyberbulling en redes sociales. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(1), 717-724. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/3498/349832342073.pdf>

Blanco, M. (2014). Implicaciones del Uso de las Redes Sociales en el Aumento de la Violencia de Género en Adolescentes. *Comunicación y Medios* (30), 124-141. Recuperado de <https://revistas.uchile.cl/index.php/RCM/article/download/32375/37657/0>

Blandón, C, Cruz, J. y González, S. (2019). *Influencia de las redes sociales en la construcción de la Personalidad virtual en adolescentes de IV año, Instituto Guillermo Cano Balladares ciudad de Estelí, período 2018-2019* (Tesis de Licenciatura) Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Nicaragua. Recuperado de <https://1library.co/document/q0epnngy-influencia-construccion-personalidad-adolescentes-instituto-guillermo-balladares-esteli.html>

- Browne, R. y Flores, P. (2017). Jóvenes y patriarcado en la sociedad TIC: Una reflexión desde la violencia simbólica de género en redes sociales. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 15(1), 147-160. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/773/77349627009.pdf>
- Busching, R., Allen, J. y Anderson, C. (marzo, 2016). Violent Media Content and Effects [Contenido violento de los medios y efectos] *Oxford Research Encyclopedia of Communication*. Recuperado de <https://oxfordre.com/communication/view/10.1093/acrefore/9780190228613.001.0001/acrefore-9780190228613-e-1?print=pdf>
- Caballero, C., Palacio, J., Restrepo D. y Suárez, Y. (2018). Exposición a la Violencia y Riesgo Suicida en Adolescentes Colombianos. *Terapia Psicológica*, 36(2), 101-111. Recuperado de <https://teps.cl/index.php/teps/article/view/235/276>
- Cabrera, V. (2013). *Desarrollo de Habilidades Sociales en adolescentes varones de 15 a 18 años del Centro Municipal de Formación Artesanal Huancavilca de la ciudad deGuayaquil-2012*. (Tesis de grado para optar el título de psicóloga clínica) Universidad de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/6562>
- Calvache, O., Hernández, I. y Pantoja, D. (2014). Naturaleza de la investigación cualitativa y su implicación en el campo educativo. *Docencia, Investigación, Innovación*, 3(2), 101-113. Recuperado de http://revistas.udenar.edu.co/index.php/duniversitaria/article/view/2193/pdf_35
- Campos, G. y Lule, N. E. (2012). La observación, un método para el estudio de la realidad. *Revista Xihmai* (13), 45-60. Recuperado de <https://www.studocu.com/es-mx/document/tecnologico-universitario-naucalpan/problemas-del-aprendizaje/otros/2-la-observacion-un-metodo-para-el-estudio-de-la-realidad/9694590/view>
- Cantillo, C. y Gil, J. (2018). Los memes en la construcción del discurso del odio en la Red. C. Cantillo y J. Gil (Coords.), *Comunicación y desarrollo en la Sociedad Digital: nuevos discursos y viejos valores del poder cultural* (Capítulo I, pp. 11-30). Recuperado de <https://egregius.es/catalogo/comunicacion-y-desarrollo-en-la-sociedad-digital-nuevos-discursos-y-viejos-valores-del-poder-cultural/>
- Carrillo, J., Lucio, L. y Prieto, M. (2015). Violencia virtual y acoso escolar entre estudiantes universitarios: el lado oscuro de las redes sociales. *Innovación Educativa*, 15(68), 33-

47. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/306207167_Violencia_virtual_y_acoso_escolar_entre_estudiantes_universitarios_el_lado_oscuro_de_las_redes_sociales
- Carrillo, J. y Prieto, M. (2016). *De la Violencia a la Convivencia*. Buenos Aires: Noveduc Libros.
- Cartín, D. (2020). *Casos de violencia intrafamiliar, extrafamiliar y escolar, 2018-2019*. Recuperado de https://www.mep.go.cr/indicadores_edu/BOLETINES/CasosdeViolenciaIntrafamiliarExtrafamiliarEscolar2018-2019.pdf
- Castillero, O. (s. f.). *Teoría de la Influencia Social: sus aportes psicológicos*. Recuperado de <https://psicologiaymente.com/psicologia/teoria-influencia-social>
- Castillo, W. (2018). *Agresividad y su relación con redes sociales: Estudio realizado con los estudiantes de tercero básico del Instituto Nacional Experimental de Educación Básica con Orientación Ocupacional de Coatepeque Departamento de Quetzaltenango*. (Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Psicología Clínica), Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrca/2018/05/42/Castillo-Williams.pdf>
- Castro, L. (2019). *¿Qué es un emoticono?*. Recuperado de <https://www.aboutspanol.com/que-es-un-emoticono-157863>
- Cazalla- Luna, N. y Molero, D. (julio, 2013). Revisión teórica sobre el autoconcepto y su importancia en la adolescencia. *Revista Electrónica de Investigación y Docencia*, (10), 43-64. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/metricas/documentos/ARTREV/5449648>
- Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública de la Universidad Costa Rica. (2015). *Comunicación asertiva: expresarse para crecer*. Recuperado de <http://www.cicap.ucr.ac.cr/web/comunicacion-asertiva-expresarse-para-crecer/>

- Charris, C. (14 de enero de 2021). Qué fue de la vida de Andrés Arató, del meme “Hide the Pain Harold”. *Vía País*. Recuperado de <https://viapais.com.ar/rumbos/que-fue-de-la-vida-de-andras-arato-del-meme-hide-the-pain-harold/>
- Chinchilla, R. y Jiménez, F. (2015). Necesidades de orientación de padres y madres de colegios académicos diurnos de la dirección regional San José norte. *Revista Actualidades Investigativas en Educación*, 15(1), 1-25. doi: [dx.doi.org/10.15517/aie.v15i1.17630](https://doi.org/10.15517/aie.v15i1.17630)
- Cortés, T., Rodríguez, A. y Velasco, A. (2016). *Estilos de crianza y su relación con los comportamientos agresivos que afectan la convivencia escolar en los estudiantes del ciclo II y III del Colegio de la Universidad Libre* (Tesis de grado para optar el título de Magister en Educación con Énfasis en Psicología Educativa) Universidad Libre, Colombia. Recuperado de <https://repository.unilivre.edu.co/bitstream/handle/10901/8262/TESIS%20FINAL%20ABRIL%204%202016.pdf?sequence=1>
- Cuervo, E. (2016). Exploración del concepto de violencia y sus implicaciones en educación. *Política y Cultura* (46), 77-97. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/267/26748302005.pdf>
- Dahab, J., Minici, A. y Rivadeneira, C. (2001). ¿Qué es la Terapia Cognitivo Conductual? *Revista de Terapia Cognitivo Conductual*, (1), 1-6. Recuperado de <http://cetecic.com.ar/revista/pdf/que-es-la-terapia-cognitivo-conductual.pdf>
- Dartsch, G. y Capdevila, L. E. (octubre- diciembre, 2014). Violencia y agresión como modo de relacionarse en internet: el adolescente frente al otro virtual. *Revista Question*, 1(44), 27-35. Recuperado de http://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/36174/Dartsch_CONICET_DIGITAL.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Del Rincón, B. (2016). Resiliencia y educación social. *Revista Iberoamericana de Educación*, 70(2), 79-94. Recuperado de <https://rieoei.org/historico/deloslectores/7379.pdf>
- Díaz, C., López, M. y Roncallo, L. (2017). Entendiendo las generaciones: una revisión del concepto, clasificación y características distintivas de los baby boomers, X y millennials. *Revista Clío América*, 11(22), 188-204. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6509216>

- Domenach, J. M. (1981). La violencia. En UNESCO (Ed.), *La Violencia y sus causas* (pp. 33-46). Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0004/000430/043086so.pdf>
- Dorantes, J., Tovilla, V. y Trujano, P. (2009). Violencia en Internet: Nuevas Víctimas, Nuevos Retos. *Revista de Psicología Liberabit*, 15(1), 7-19. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/686/68611923002.pdf>
- Durán, M. (2016). Bullying: políticas de atención y prevención en Costa Rica. *Revista Posgrado y Sociedad*, 14(1), 25-38. Recuperado de: <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/posgrado/article/view/1487/1564>
- Elizari, F. (2017). *Los hilos, el nuevo fenómeno de Twitter*. Recuperado de <https://www.elmundo.es/television/2017/09/12/59b8266d46163f17788b467a.html>
- Esteban, Y. K. (2016). *Actitudes hacia los fundamentos de la Psicología Conductual Skinneriana en estudiantes de educación inicial y educación primaria de Huancayo* (Tesis para obtener el grado de magister en Educación. Mención: Psicología Educativa) Universidad Nacional del Centro del Perú, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/4294/Esteban%20Hilario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Estébanez, I. y Vásquez, N. (2013). *La desigualdad de género y el sexismo en las redes sociales Una aproximación cualitativa al uso que hacen de las redes sociales las y los jóvenes de la CAPV*. Recuperado de https://www.euskadi.eus/contenidos/noticia/liburua_sexismoa_gazteak_7/es_def/adjuntos/sexismo_gizarte_sareetan_c.pdf
- Frías, C. (2015). La Orientación como disciplina y profesión. En Mata A. (Ed), *El desarrollo teórico de la Orientación: Un aporte de la Universidad de Costa Rica*. Recuperado de: <https://www.orientachile.cl/wp-content/uploads/2016/07/El-desarrollo-te%C3%B3rico-de-la-Orientaci%C3%B3n.pdf>
- Fuentes, F. (2014). *El manejo de la inteligencia emocional como factor determinante para lograr un alto nivel de desarrollo social en los niños* (Tesis de licenciatura) Universidad de Sotavento, México. Recuperado de <http://132.248.9.195/ptd2014/marzo/0711480/0711480.pdf>

- Galán, J. (2018). Exposición a la violencia en adolescentes: desensibilización, legitimación y naturalización. *Divers.: Perspect. Psicol.*, 14(1), 55-67. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v14n1/1794-9998-dpp-14-01-00055.pdf>
- Galán, J. y Preciado, M. (2014). Desensibilización a la violencia una revisión teórica para la delimitación de un constructo. *Uaricha*, 11(25), 70-81. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/317035547_Desensibilizacion_a_la_violencia_a_una_revision_teorica_para_la_delimitacion_de_Violence_desensitization_delimitating_a_construct_through_a_theoretical_revision
- Gandarias, I., Montenegro, M. y Pujol, J. (2019). Interseccionalidad, identidad y articulación: hacia una política de la agregación. *Feminismo/s* (33), 35-63. doi: 10.14198/fem.2019.33.02
- García, A., García, C. y López de Ayala, M. (2014). Los riesgos de los adolescentes en Internet: los menores como actores y víctimas de los peligros de Internet. *Revista Latina de Comunicación Social*, (69), 462-485. doi: 10.4185/RLCS-2014-1020
- García, C. (2014). Violencia en los niños y la comunicación como propuesta de intervención. *Educere*, 18(60), 313-320. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/356/35631743010.pdf>
- Girad, R. (1972). *La violence et le sacre*. París: Grasset.
- González, A. y Quirós, H. (2014). *Identidad social y uso de Facebook: su asociación con la autoestima y el disfrute del uso de esa red social en estudiantes universitarios* (Tesis de licenciatura) Universidad de Costa Rica, Costa Rica. Recuperado de <http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/bitstream/123456789/1707/1/36113.pdf>
- González, E. y Martínez, N. (2018). Redes sociales como factor incidente en el área social, personal y académica de alumnos de Educación Secundaria Obligatoria. *Tendencias Pedagógicas*, 32, 133-146. doi: <https://doi.org/10.15366/tp2018.32.010>
- González, O. y Goñi., E. (2005). Dimensiones del autoconcepto social. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal Sistema de Información*

- Científica*, 2(1), 249-261. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832309018.pdf>
- González-Brignardello, M. P. y Carrasco, M. Á. (2006). Intervención psicológica en agresión: técnicas, programas y prevención. *Revista Acción Psicológica*, 4(2), 83-105. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3440/344030758004.pdf>
- Grangeiro, P. (2018). Influência social, minorias ativas e desenvolvimento moral: ensaio teórico sobre a representatividade política brasileira [Influencia social, minorías activas y desarrollo moral: ensayo teórico sobre la representatividad política brasileña]. *Psicologia & Sociedade*, 30, 1-10. doi: <http://dx.doi.org/10.1590/1807-0310/2018v30173402>
- Gravini, M. L. y Iriarre, F. (julio-diciembre, 2008). Procesos metacognitivos de estudiantes con diferentes estilos de aprendizaje. *Psicología desde el Caribe. Universidad del Norte*, (22), 1-24. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/n22/n22a02.pdf>
- Guevara, R. (2014). La Orientación como disciplina y profesión en el contexto del Ministerio de Educación Pública, según decreto Ejecutivo No 37135-MEP. *Conexiones: una experiencia más allá del aula*, 6(2),11-17. Recuperado de: <https://www.mep.go.cr/sites/default/files/2revistaconexiones2014.pdf>
- Hamui-Sutton, A. y Varela-Ruiz, M. (2012). La técnica de grupos focales. *Investigación en Educación Médica*, 2(5), 55-60. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733230009.pdf>
- Hernández, A. (2017). Opresión e interseccionalidad. *Revista Internacional de Éticas Aplicadas*, (26), 275-284. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6278551.pdf>
- Hernández, R. (2013). *La normalización del discurso de la Violencia*. (Tesis para obtener el grado de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación) Universidad Nacional Autónoma de México, México. Recuperado de <http://132.248.9.195/ptd2014/enero/0708086/0708086.pdf>

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación* (4° ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6° ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Herrera-López, M., Ortega-Ruiz, R. y Romera, E. (2018). Bullying y Cyberbullying en Latinoamérica. Un estudio bibliométrico. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 23(76), 125-155. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/rmie/v23n76/1405-6666-rmie-23-76-125.pdf>
- Hütt, H. (2012). Las redes sociales: una nueva herramienta de difusión. *Revista Reflexiones*, 91(2), 121-128. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/729/72923962008.pdf>
- Instituto Interamericano de Derechos Humanos. (2014). *Prevención del acoso escolar, Bullying y Cyberbullying*. Recuperado de <https://www.iidh.ed.cr/iidh/media/1573/bulling-2014.pdf>
- Ives, E. (2014). La identidad del adolescente. Cómo se construye. *Revista de Formación Continuada de la Sociedad Española de Medicina de la Adolescencia*, II(2), 14-18. Recuperado de <https://www.adolescenciasema.org/usuario/documentos/02-01%20Mesa%20debate%20-%20Eddy.pdf>
- Jiménez, F. (2012). Conocer para comprender la violencia: origen, causas y realidad. *Convergencia: Revista de Ciencias Sociales*, 19(58): 13-52. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/262469746_Conocer_para_comprender_la_violencia_origen_causas_y_realidad
- Kaplan, A. (2016). Violencia(s) en/de/hacia las escuelas. Intervenciones posibles. Un desafío actual para docentes, alumnos y familias. En A. Kaplan y Y. Berezán (Comp.). *De la Violencia a la Convivencia* (Capítulo 1, pp. 27-46). Buenos Aires, Argentina: Noveduc Libros.
- Klineberg, O. (1981). Las causas de la violencia desde una perspectiva socio-psicológica. En UNESCO (Ed.), *La Violencia y sus causas* (pp. 33-46). Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0004/000430/043086so.pdf>

- Leiva, C. (2005). Conductismo, cognitivismo y aprendizaje. *Tecnología en Marcha*, 18(1), 66-73. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4835877>
- Llacuna, J. y Pujol, L. (2004). *La conducta asertiva como habilidad social*. Recuperado de http://eoepsabi.educa.aragon.es/descargas/G_Recursos_orientacion/g_5_habilidades_sociales/g_5.3.hhss_asertivas/1.4.La%20conducta%20asertiva.pdf
- López, D. (2017). De la naturalización de la violencia a la banalidad del mal. *Revista Ratio Juris*, 12(24), 111-126. Recuperado de: <http://publicaciones.unaula.edu.co/index.php/ratiojuris/article/view/380/403>
- López, F. (2017). Ética de las relaciones sexuales y amorosas. *Revista de Investigación en Psicología*, 20(1), 177-194. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/319299140_Etica_de_las_relaciones_sexuales_y_amorosas
- Martín, G. y Díaz-Aguado, M. (2010). El papel de la mediación entre la familia y la escuela como prevención de la violencia. *Revista de Mediación*, 3(6), 22-31. Recuperado de: <https://revistademediacion.com/wp-content/uploads/2013/08/Revista-Mediacion-6-04.pdf>
- Martín, M. (2015). *Jóvenes y redes sociales*. (Tesis de grado) Universidad de la Laguna, España. Recuperado de <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/2511/Jovenes%20Y%20redes%20sociales.pdf?sequence=1>
- Martínez, A. (2016). La violencia. Conceptualización y elementos para su estudio. *Política y Cultura*, 1(46): 7-31. Recuperado de <https://web-b-ebsohost-com.una.idm.oclc.org/ehost/results?vid=1&sid=91ad227f-0eab-4b2f-8468-00362a486ae0%40sessionmgr104&bquery=DE+”spirals+of+violence”&bdata=JmRiP WZhcCZsYWzJnR5cGU9MCZzaXRIPWVob3N0LWxpdmU%3d>
- Martínez, B. (2013). *El mundo social del adolescente: amistades y pareja*. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/260479149_Martinez_B_2013_El_mundo_social_del_adolescente_amistades_y_pareja_En_E_Estevez_coord_Los_problemas_en_la_adolescencia_respuestas_y_sugerencias_para_padres_y_educadores_Madrid_Sintesis

- Martínez, M., Robles, C., Utria, L. y Amar, J. (2014). Legitimación de la violencia en la infancia: un abordaje desde el enfoque ecológico de Bronfenbrenner. *Psicología desde el Caribe. Universidad del Norte*, 31(1), 133-160. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/213/21330429007.pdf>
- Martínez, M. y Martínez, P. (2011). La Orientación en el S.XXI. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 14(1), 253-265. Recuperado de http://www.aufop.com/aufop/uploaded_files/articulos/1301669410.pdf
- Ministerio de Educación Pública. (2011). *Programa Nacional de Convivencia en Centros Educativos*. Recuperado de <https://www.mep.go.cr/sites/default/files/page/adjuntos/guia-convivir.pdf>
- Ministerio de Educación Pública. (2015). *Transformación curricular: fundamentos conceptuales en el marco de la visión “Educar para una Nueva Ciudadanía”*. Recuperado de <https://www.mep.go.cr/sites/default/files/documentos/transf-curricular-v-academico-vf.pdf>
- Ministerio de Educación Pública. (2016). *Protocolo de actuación en situaciones de violencia física, psicológica, sexual, acoso y hostigamiento sexual*. Recuperado de <https://www.mep.go.cr/sites/default/files/protocolo-situaciones-violencia.pdf>
- Ministerio de Educación Pública. (2016). *Protocolo de actuación en situaciones de bullying*. Recuperado de <https://www.mep.go.cr/sites/default/files/protocolo-actuacion-situaciones-bullying.pdf>
- Ministerio de Educación Pública. (2017). *Programas de Estudio de Orientación Primero, Segundo y Tercer Ciclos de la Educación General Básica y Educación Diversificada*. Recuperado de: <https://www.mep.go.cr/sites/default/files/programadeestudio/programas/orientacion-nuevo.pdf>
- Ministerio Educación Pública. (2008). *Programas de estudio 2008 Orientación diversificada*. San José, Costa Rica.

- Monescillo, M. (2000). Evaluación, innovación y orientación educativa. *Revista de Educación*, 2, 163-175. Recuperado de <https://redined.mecd.gob.es/xmlui/handle/11162/23587>
- Morales, V. (2012). Educando para la Vida. En V. Muñoz y C. Ulate (Eds.), *El derecho humano a la educación para la afectividad y la sexualidad integral: contribuciones para una reforma educativa necesaria* (pp. 15-17). Heredia, Costa Rica: UNA. Doctorado en Estudios Latinoamericanos: UNA, Instituto de Estudios de la Mujer. Recuperado de https://www.adc-cr.org/pdf/educacion_sexual_digital.pdf
- Moreno, A. (2015). *La adolescencia*. Recuperado de <http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/110987/7/La%20adolescencia%20CAST.pdf>
- Mosca, G. (2012). La Legitimación de la Violencia en Relación a la Construcción de Género en Jóvenes Infractores de Ley: Un Estudio Exploratorio. *Revista de Psicología - Universidad Viña del Mar*, 2(1), 67-96. Recuperado de <http://sitios.uvm.cl/revistapsicologia/revista/03.04.Violencia.pdf>
- Mujer y Salud en Uruguay (s. f.). *Ética relacional*. [Plegable]. Recuperado de <https://www.mysu.org.uy/haceclick/folletos/11-etica-relacional.pdf>
- Muñoz, C. (2014). *El meme como evolución de los medios de expresión social*. (Seminario para optar al título de Ingeniero Comercial, Mención Administración), Universidad de Chile, Chile. Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/129749/E1%20meme%20como%20evoluci%F3n%20de%20los%20medios%20de%20expresi%F3n%20social.pdf?sequence=1>
- Navarrete, J. (2018). *Tipos de redes sociales y sus características*. Recuperado de <https://www.inboundemotion.com/blog/tipos-de-redes-sociales-y-sus-caracter%C3%ADsticas>
- Nolasco., A. (agosto- diciembre, 2012). La empatía y su relación con el acoso escolar. *Revista de Estudios y Experiencias en Educación*, 11(22), 35-54. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2431/243125410002.pdf>

- Ochoa, P. y Uribe, J. (2015). Sentido de la interacción social mediada por Facebook en un grupo de adolescentes, estudiantes de bachilleratos públicos de Colima, México. *Revista Estudios sobre las Culturas Contemporáneas*, 21(42), 9- 37. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5278306>
- Organización Panamericana de la Salud. (2002). *Informe mundial sobre la violencia y la salud: resumen*. Recuperado de http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/es/summary_es.pdf
- Oriol-Bosch, A. (2012). Resiliencia. *Revista de la Fundación Educación Médica*, 15(2), 77-78. Recuperado de <https://scielo.isciii.es/pdf/edu/v15n2/colaboracion2.pdf>
- Ortiz, S. E. (20 de setiembre de 2019). La normalización de la violencia, una de las causantes del miedo en los colombianos. *UN Periódico Digital*. Recuperado de <http://unperiodico.unal.edu.co/pages/detail/la-normalizacion-de-la-violencia-una-de-las-causantes-del-miedo-en-los-colombianos/>
- Papalia, D., Olds, S. y Feldman, R. (2010). *Desarrollo humano*. México: Mc Graw Gill.
- Pereira M. (2012). *Mediación docente en la Orientación Educativa y Vocacional*. San José: EUNED
- Pérez, S. (s. f.). *La violencia de género en los jóvenes: Una visión general de la violencia de género aplicada a los jóvenes en España*. Instituto de la Juventud de España, Injuve. Recuperado de http://www.injuve.es/sites/default/files/adjuntos/2019/07/estudio_violencia_web_injuve.pdf
- Pérez-Pereiro, M. y Romay-Campos, J. (2020). Humor transgresor y discurso extremo en las redes sociales. La respuesta del fandom de PewDiePie a la polémica de #killalljews. *RAEIC, Revista de la Asociación Española de Investigación de la Comunicación*, 7(13), 118-139. doi: <https://doi.org/10.24137/raeic.7.13.6>
- Pérez-Wiesner., M., Fernández-Martín, M. y López-Muñoz, F. (2014). El fenómeno de las redes sociales: evolución y perfil del usuario. *EduPsykhé. Revista de Psicología y Educación*,

13(1), 93-118. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/287209549_El_fenomeno_de_las_redes_sociales_evolucion_y_perfil_del_usuario

Pertegal, M., Olivia A. y Rodríguez A., (2019). Revisión sistemática del panorama de la investigación sobre redes sociales: taxonomía sobre experiencias de uso. *Comunicar: revista científica iberoamericana de comunicación y educación*, XXVII(60), 81-91. Recuperado de <https://redined.mecd.gob.es/xmlui/handle/11162/193139?locale-attribute=es>

Pessin, A. (1979). *Violence et transgression*. París: Éditions Anthropos.

Porras, W. (2013). Gestión de los factores de riesgo vinculados al uso de Internet y las redes sociales en el estudiantado durante la etapa de la adolescencia en las organizaciones educativas. *Rev. Gestión de la Educación*, 3(2), 123-141. Recuperado de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/gestedu/article/download/10651/10047/>

Raffino, M. (2020). *Redes Sociales*. Recuperado de <https://concepto.de/redes-sociales/>

Revilla, D. (2017). *Cómo se desarrollan las relaciones interpersonales en el aula y cómo se generan las conductas agresivas en las redes sociales de los estudiantes de sexto grado de primaria de una Institución de Lima Metropolitana*. (Tesis para optar por el Título de Licenciado en Educación con especialidad en Educación Primaria) Pontificia Universidad Católica Del Perú, Perú. Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/8414/REVILLA_A_PAC_DANIELLA_RELACIONES_INTERPERSONALES.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rizo, M. (2004). La comunicación como base para la interacción social. aportaciones de la comunicología al estudio de la ciudad, la identidad y la inmigración. *Contemporânea*, 2(2), 53-71. Recuperado de <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/contemporanea/article/view/23158>

Roa, A. (diciembre, 2013). La educación emocional, el autoconcepto, la autoestima y su importancia en la infancia. *Edetania. Estudios y Propuestas Socioeducativas*, (44), 241-257. Recuperado de <https://revistas.ucv.es/index.php/Edetania/article/view/210>

- Robles, B. (2011). La entrevista en profundidad: una técnica útil dentro del campo antropológico. *Cuicuilco*, 18(52), 39-49. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/351/35124304004.pdf>
- Rodríguez, A. (2009). Resiliencia. *Revista Psicopedagogía*, 26(80), 291-302. Recuperado de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/psicoped/v26n80/v26n80a14.pdf>
- Rodríguez, S. (2017). *Incidencia de las redes sociales en las nuevas formas de violencia de género en adolescentes* (Trabajo de fin de grado) Universidad del País Vasco, España. Recuperado de <https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/30352/Rodriguez%20Ullate%2C%20Samuel%20Cast.%20TFG.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Rueda-López, J. (2007). La tecnología en la sociedad del siglo XXI: Albores de una nueva revolución industrial. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*, (32), 1-28. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4959/495950225001.pdf>
- Ruiz, M. A., Díaz, M. I. y Villalobos, A. (2012). *Manual de Técnicas de Intervención Cognitivo Conductuales*. Recuperado de <https://cideps.com/wp-content/uploads/2015/03/Manual-de-t%C3%A9cnicas-de-intervenci%C3%B3n-cognitiva-conductuales.pdf>
- Saldivia, Z. (2008). La interdisciplinariedad, método holístico cognoscitivo. *Revista semestral de Humanidades y Educación*, 2(4), 57-60. Recuperado de http://webdelprofesor.ula.ve/ciencias/ricardo/PDF/La_interdisciplinaridad.pdf
- Sánchez, B. (2020). Internet Memes and Desensitization [Memes de Internet y desensibilización]. *Pathways: A Journal of Humanistic and Social Inquiry*, 1(2), 1-11. Recuperado de https://repository.upenn.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1020&context=pathways_journal
- Sánchez, M. (2014). *Mediatización de la violencia escolar en Costa Rica: dos casos de estudio en colegios de la provincia de San José* (Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Antropología Social), Universidad de Costa Rica, Costa Rica. Recuperada de <http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/bitstream/123456789/1902/1/36354.pdf>

- Sánchez-Carranza, R. y Sandoval-Forero, E. A. (enero-junio, 2016). El orientador de secundaria ante los conflictos y la violencia escolar. *Ra Ximhai*, 12(3), 47-55. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/461/46146811003.pdf>
- Serrano, R. y Ruíz, E. (2013). Violencia simbólica en internet. *Revista RAXIMHAI*, 9(3), 121-139. Recuperado de <http://www.revistas.unam.mx/index.php/rxm/article/viewFile/53975/48056>
- Sorel, G. (1990). *Réflexions sur la violence*. Paris: France Loisirs.
- Stallard, P. (2007). *Pensar bien - Sentirse bien: Manual práctico de terapia cognitivo-conductual para niños y adolescentes*. Bilbao: Editorial Desclée de Brouwer.
- Tiffer, P. (2017). *Análisis de la figura del ciberacoso entre personas menores de edad, contenido en el proyecto de ley n.º 18230, con el fin de realizar una propuesta al delito en costa rica, dentro de la óptica del derecho penal juvenil y la justicia restaurativa*. (Tesis Para Optar por el Grado de Licenciatura en Derecho) Universidad de Costa Rica, Costa Rica. Recuperado de <http://ij.ucr.ac.cr/wp-content/uploads/bsk-pdf-manager/2017/09/Paola-Tiffer-Hangen-Tesis-Completa.pdf>
- Torices, J. (2017). Emoción y percepción: una aproximación ecológica. *Análisis Filosófico*, 37(1), 5-26. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/3400/340052593001.pdf>
- Torres, A. (s. f.). *Los 11 tipos de violencia (y las distintas clases de agresión)*. Recuperado de <https://psicologiaymente.net/forense/tipos-de-violencia>
- Ureña, V. y Robles, J. (enero-abril, 2015). La Orientación en el Ministerio de Educación Pública costarricense. *Revista Actualidades investigativas en Orientación*, 15(1), 1-19. Recuperado de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/aie/v15n1/a34v15n1.pdf>
- Ureña, V. (2015). Enfoques teóricos de la orientación vocacional: aportes para la investigación y el desarrollo del área vocacional. En Mata A. (Ed), *El desarrollo teórico de la Orientación: Un aporte de la Universidad de Costa Rica*. Recuperado de <https://www.orientachile.cl/wp-content/uploads/2016/07/El-desarrollo-te%C3%B3rico-de-la-Orientaci%C3%B3n.pdf>

- Urueña, A., Ferrari, A., Blanco, D. y Valdecasa, E. (2011). *Las redes sociales en internet*. Recuperado de http://www.osimga.gal/export/sites/osimga/gl/documentos/d/20111201_ontsi_redes_sociais.pdf
- Vélez-Romero, X. y Cano-Lara, E. (2016). Los diferentes tipos de responsabilidad social y sus implicaciones éticas. *Revista Dominio de las Ciencias*, 2(3). 117-126. Recuperado de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/297>
- Verdejo, M. (2015). Capítulo I. Redes sociales y ciberacoso. Verdejo, M. (Coord.). *Ciberacoso y violencia de género en las redes sociales. Análisis y herramientas de prevención* (pp. 9-47). Recuperado de https://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/3528/978-84-7993-281-7_2da.pdf
- Vergara, C. (2017). *Bandura y la teoría del aprendizaje social: Un resumen de la teoría de Albert Bandura sobre cómo las personas aprenden a través de la observación*. Actualidad en Psicología. Recuperado de <https://www.actualidadenpsicologia.com/bandura-teoria-aprendizaje-social/>
- Vicente, P. (2018). *Influencia del grupo*. Recuperado de https://www.academia.edu/37042741/INFLUENCIA_DEL_GRUPO
- Villalobos, N. (24 de agosto de 2018). Jóvenes usan cada vez más el internet para estar en redes sociales. *El País CR*. Recuperado de <https://www.elpais.cr/2018/08/24/jovenes-usan-cada-vez-mas-el-internet-para-estar-en-rede-sociales/>

Apéndices

Apéndice A

“Consentimiento informado dirigido a la persona menor de edad”

Universidad Nacional
Centro de Investigación y Docencia en Educación
División de Educación para el Trabajo
Carrera: Orientación

Consentimiento informado

Por este medio recibo la notificación de que he sido seleccionado para ser partícipe de la investigación “Influencia de las redes sociales en la normalización de la violencia en adolescentes de noveno año del colegio Liceo de Heredia en el año 2020”. Se me ha informado que mi participación será a través de métodos tanto grupales como individuales y se me ha indicado que la información brindada por mi persona será manejada de forma confidencial y ética, manteniendo mi anonimato.

Por otra parte, se me ha informado que recibiré una devolución por parte de dicho equipo y que las técnicas de recolección de la información se harán a través de grupos focales, observaciones no participantes y entrevistas a profundidad. Además, se me ha aclarado las dudas que me han surgido de mi participación en la investigación, las respuestas han sido dadas de forma clara y veraz por parte de las personas a cargo de la investigación.

Firma del estudiante

Apéndice B

“Consentimiento informado dirigido a la encargada o el encargado de la persona menor de edad”

Universidad Nacional
Centro de Investigación y Docencia en Educación
División de Educación para el Trabajo
Carrera: Orientación

Consentimiento informado

Por este medio yo _____ cédula _____ madre, padre o encargado del estudiante _____ comunico que apruebo la solicitud que he recibido por parte de las estudiantes Alejandra Castaño Benavides, Marcela Herra Chaves, Natalia Villalobos Zamora, quienes cursan el nivel de licenciatura en la Universidad Nacional y realizan la investigación “Influencia de las redes sociales en la normalización de la violencia en adolescentes de noveno año del colegio Liceo de Heredia en el año 2020”, para que mi hijo (a), sea partícipe de esta investigación. Se me informa que mi hijo (a), será parte de actividades tanto individuales como grupales, es decir, se realizarán grupos focales, observaciones no participantes y entrevistas a profundidad. Por otra parte, se me ha indicado que la información recabada va a ser manejada con la mayor confidencialidad, única y exclusivamente para términos de la investigación, también que dicha información será tratada con carácter de anonimato y profesionalismo, con el fin de que se pueda llevar a cabo dicha investigación de una forma ética.

Firma de la persona encargada

Apéndice C

“Estructura para la realización del Grupo focal no.1”

Propósito: Determinamos el conocimiento que posee el grupo participante con relación al concepto de violencia, tipos, causas y consecuencias de la misma.

Temática central a explorar: La violencia como fenómeno social y sus diversas manifestaciones.

Elementos teóricos básicos

Violencia: conceptualizada por Jiménez (2012) de la siguiente manera:

La violencia es algo que se ubica en nuestra conciencia (que se aprehende y genera símbolos) y se manifiesta a través de lo que sentimos, pensamos y verbalizamos, inmersa en un “mundo” conflictivo ante el cual da unas determinadas respuestas, que evaluamos como negativas en la medida en que tenemos unas normas culturales y unos valores que así lo aconsejan. (p. 17-18)

Tipos de Violencia: para este elemento teórico se toman en consideración los siguientes tipos de violencia: física, verbal, psicológica, sexual, de género, virtual y cyberbullying, cuyas conceptualizaciones se encuentran en el apartado del marco teórico referencial de la presente investigación.

Redes Sociales: Urueña et al. (2011) explican que las redes sociales son “un sitio en la red cuya finalidad es permitir a los usuarios relacionarse, comunicarse, compartir contenido y crear comunidades” (p. 12).

Guía para el desarrollo del grupo focal

1. **Encuadre:** el equipo investigador se presenta y dan la bienvenida a las personas participantes, seguidamente las facilitadoras proceden a explicar en qué consiste el grupo focal y enfatizan en el carácter confidencial de todo lo que se comente. Finalmente, se determinan las normas de convivencia, las cuales pueden ser propuestas por las personas participantes, de esta manera se procede a dar inicio al grupo focal.
2. Desarrollo de la actividad “Lluvia de ideas” (ver apéndice D)
3. Desarrollo de la actividad “Veo, pienso y analizo” (ver apéndice E)
4. Proceso de discusión mediante el planteamiento de las preguntas generadoras (ver apéndice G).
5. **Cierre:** Una vez planteadas todas las preguntas al grupo, las investigadoras proceden con el cierre de la actividad, en el cual se agradece la atención y participación al colectivo participante y si se desea se puede ofrecer un reforzador positivo a cada miembro del grupo. Finalmente, las investigadoras se despiden, dando por finalizado el grupo focal.

Apéndice D

“Guía para el desarrollo de la actividad Lluvia de ideas”

Temática: Conceptualización de violencia.

Propósito: Exploramos el conocimiento que las personas participantes poseen en torno al concepto de violencia.

Población: Adolescentes

Duración aproximada: 20 minutos

Materiales: marcadores para pizarra acrílica, material humano.

Descripción metodológica: La actividad consiste en que el grupo construya su propio concepto de violencia a partir de palabras clave o ideas, para esto se indica a las personas participantes que mencionen palabras e ideas que vengan a su mente en relación con el fenómeno de la violencia, estas se irán escribiendo en una pizarra de modo que todas las personas participantes puedan observarlas.

Evaluación: Una vez que se han registrado todas las palabras e ideas, se explica al grupo que en conjunto deben construir su propio concepto de violencia con base en todo lo que mencionaron. Cuando tengan la definición lista, esta se escribirá en la pizarra para que las personas participantes puedan analizarla, este proceso de análisis se puede enriquecer mediante la utilización de las emergentes del proceso de socialización.

Fuente: Elaboración propia del equipo investigador.

Apéndice E

“Guía para el desarrollo de la actividad Veo, pienso y analizo”

Temática: Tipos de violencia, causas y consecuencias.

Propósito: Exploramos el conocimiento que las personas participantes poseen sobre los diferentes tipos de violencia, sus causas y consecuencias.

Población: Adolescentes.

Duración aproximada: 25 minutos

Materiales: imágenes impresas y emplastadas.

Descripción metodológica: Para esta actividad, primeramente se divide el grupo participante en dos subgrupos, el primero conformado por dos personas y otro el segundo por tres. A cada subgrupo se le entregan siete imágenes, las cuales muestran diferentes tipos de violencia (física, verbal, psicológica, sexual, de género, virtual y ciberbullying). Seguidamente, se brinda a las personas participantes tiempo para que observen detenidamente las imágenes, analicen e identifiquen cuáles son los tipos de violencia que se aprecian en las mismas.

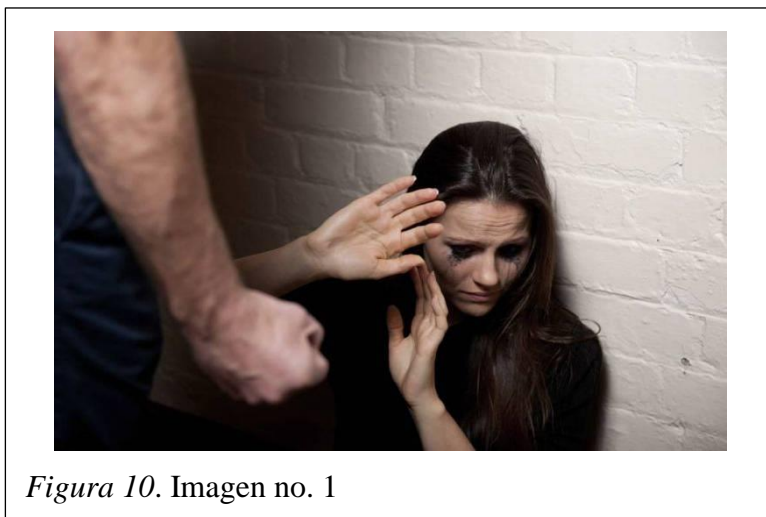
Evaluación: Una vez finalizado el tiempo asignado, se indica a cada subgrupo que exponga las imágenes que tienen, mencionen cuáles son los tipos de violencia que representan y expliquen cómo se caracteriza o se reconoce cada uno. Asimismo, la persona facilitadora les planteará a las personas adolescentes las siguientes preguntas generadoras:

- ¿Cuáles otros tipos de violencia creen ustedes que existen a parte de los vistos anteriormente?
- ¿De qué otras se manifiestan estos tipos de violencia?

Fuente: Elaboración propia del equipo investigador.

*Apéndice F**“Imágenes utilizadas en la actividad Veo, pienso y analizo”*

A continuación, se presentan las imágenes que fueron utilizadas para el desarrollo de la actividad “Veo, pienso y analizo” con sus respectivas referencias.



Referencia: Estrada, J. (11 de diciembre de 2018). Violencia contra mujer es 3 veces más que la registrada oficialmente. *El Sol de Sinaloa*. Recuperado de <https://www.elsoldesinaloa.com.mx/local/violencia-contramujer-es-3-veces-mas-que-la-registrada-oficialmente-2786943.html>



Referencia: UPAGU. (2017). *Día Internacional contra el bullying*. Recuperado de <https://upagu.edu.pe/es/2-de-mayo-dia-internacional-contraelbullying/>



Figura 12. Imagen no. 3

Referencia: Stephens, R. (2016). *This one physiological measure has a surprisingly strong link with men's and women's propensity for violence* [Esta medida fisiológica tiene un vínculo sorprendentemente fuerte con la propensión a la violencia de hombres y mujeres]. Research Digest. Recuperado de <https://digest.bps.org.uk/2016/03/07/this-one-physiological-measure-has-a-surprisingly-strong-link-with-mens-and-womens-propensity-for-violence/>



Figura 13. Imagen no. 4

Referencia: Reynoso, M. [@marcelareynoso]. (2018, julio, 14). La violencia psicológica es ... [Tweet]. Recuperado de <https://twitter.com/marcelareynoso/status/1018244956039909377/photo/1>



Figura 14. Imagen no. 5

Referencia: Enjamio, P. (24 de mayo, 2018). Violencia niño, hombre, mujer y anciano, ¿a qué teléfono llaman?. *Mediterráneo Digital*. Recuperado de <https://www.mediterraneodigital.com/opinion/columnistas-de-opinion/pilar-enjamio/violencia-nino-mujer-y-anciano-a-que-telefono-llaman>

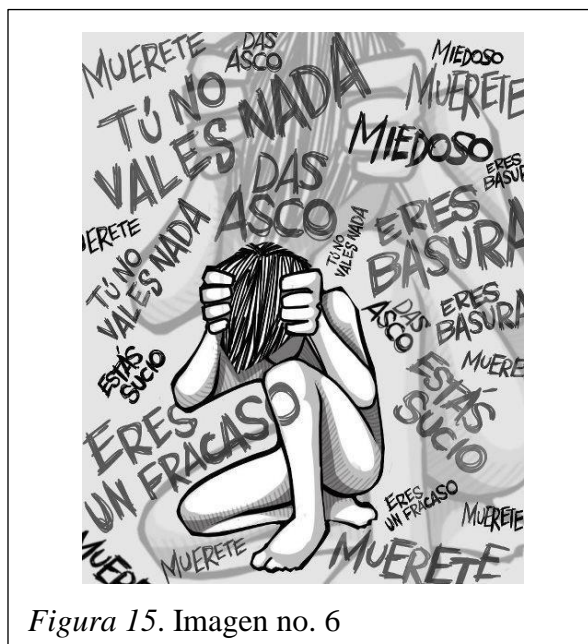


Figura 15. Imagen no. 6

Referencia: Cobisogua [@cobisogua]. (2018, julio 18). Tipos de Violencia. Violencia Verbal Violencia Psicológica Violencia Física Violencia Sexual Violencia Económica o Patrimonial. Violencia de Género [Tweet]. Recuperado de <https://twitter.com/cobisogua/status/1019663889007603712/photo/1>

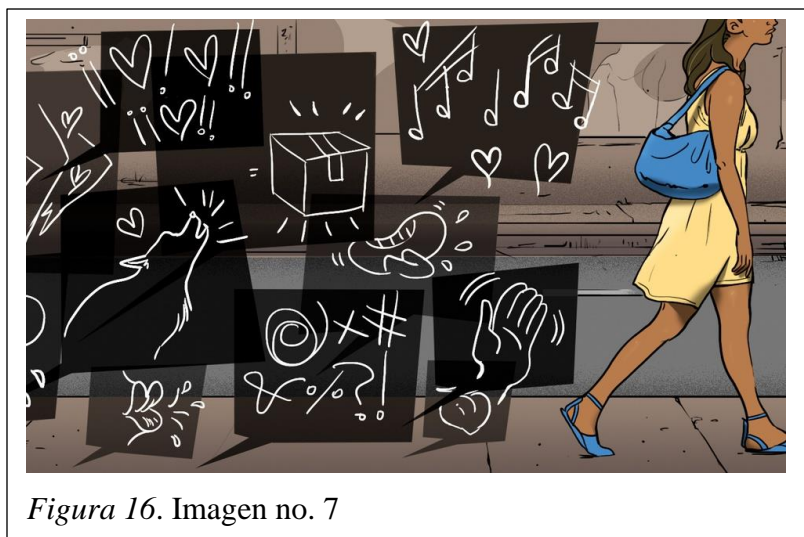


Figura 16. Imagen no. 7

Referencia: Velásquez, U. (10 de febrero de 2018). ¿Puede un “adiós” ser considerado acoso sexual callejero?. *El Nuevo Diario*. Recuperado de <https://www.elnuevodiario.com.ni/nacionales/455437-puede-adios-ser-considerado-acoso-sexual-callejero/>



Figura 17. Imagen no. 8

Referencia: Serrano, A. [@aserrano1001]. (2018, noviembre, 20). Los casos de #ciberacoso a menores en España aumentan un 65% <http://bit.ly/2DhD4rs> @spartanhack_#Protégelos #DíaUniversalDelNiño #SocialMedia #RRSS. [Tweet]. Recuperado de <https://twitter.com/i/web/status/1064847833378029568>

Apéndice G

“Guía de preguntas generadoras para el proceso de discusión del grupo focal no. 1”

A continuación, se presentan las preguntas que fueron planteadas por el equipo investigador para profundizar en los conocimientos y percepciones que tienen las personas participantes sobre el fenómeno de la violencia tanto en el entorno físico como en el virtual.

1. ¿Para ustedes qué es violencia?
2. ¿Cuáles tipos de violencia creen ustedes que existen?
3. ¿Las fotos que seleccionaron reflejan algún tipo de violencia? De ser así, ¿Cómo se reflejan en las fotografías?
4. ¿Por qué creen que las personas utilizan la violencia y con qué fin?
5. ¿Qué consecuencias piensan ustedes que puede haber tanto para las personas que ejercen la violencia como para las personas que la reciben?
6. ¿Ustedes hacen uso de las redes sociales? ¿Cuáles redes sociales utilizan y por qué?
7. ¿En las redes sociales se presentan algunos de esos tipos de violencia? Si la respuesta es sí ¿Cuáles?
8. ¿Consideran que las redes sociales se pueden utilizar como un medio para violentar a otras personas? De ser así, ¿Por qué? ¿Cómo se evidencia esto?
9. ¿Cuáles creen ustedes que son las razones por las cuales algunas personas hacen uso de la violencia a través de las redes sociales?

Apéndice H

“Estructura para la realización del grupo focal no.2”

Propósito: Reconocemos la percepción que tienen las personas participantes sobre las formas en las que se manifiesta la violencia en las redes sociales.

Temática central a explorar: Normalización de la Violencia en las redes sociales y su percepción por parte de las personas participantes.

Elementos teóricos básicos

Desensibilización ante la violencia: Entendido según Galán (2018), como “un proceso sutil, casi incidental que puede ocurrir como resultado de la exposición repetida a la violencia de la vida real” (p. 56). Además, se caracteriza por la posible instauración de una percepción positiva o tendencia hacia el gusto por la observación de actos violentos y la reproducción de los mismos.

Legitimación de la violencia: Mosca, citado por Galán (2018) indica que la legitimación corresponde a “... aquellos procesos de creación de significados que se volverían válidos intersubjetivamente, adquiriendo elementos normativos creados y validados culturalmente” (p. 57). Se entendería entonces como el proceso mediante el cual se excusa, se justifica o se valida el uso de la violencia, como respuesta a la percepción cultural que se ha creado en torno a este fenómeno social. Además, Cisneros citado por Galán (2018) explica que “La violencia puede imponerse a veces a las personas en formas y prácticas simbólicas interiorizadas por medio de una cultura subjetiva que es compartida y reproducida de manera colectiva...” (p. 57), ante lo cual, las personas pueden creer que el uso de la violencia es válido y justo.

Normalización de la violencia: Hernández (2013) explica que la palabra normalización “... se refiere a normas cuya aplicación constante consigue, por otra parte; normalizar, esto es, volver normal, cotidiano, recurrente, un tipo de sentido que se designa.” (p. 24). Aunado a esto, según López (2017) se entendería la normalización de la violencia como el “... proceso de acostumbrarse a aquellas acciones caracterizadas por la agresión, en sus diversas formas de

expresión; esto permite que la violencia gane terreno en la cultura y se propague de manera silenciosa” (p. 114)

Guía para el desarrollo del grupo focal

1. Encuadre: las personas investigadoras se presentan y dan la bienvenida a las personas participantes, seguidamente las facilitadoras proceden a explicar en qué consiste el grupo focal y enfatizan en el carácter confidencial de todo lo que se comente. Finalmente, se determinan las normas de convivencia, las cuales pueden ser propuestas por las personas participantes, de esta manera se procede a dar inicio al grupo focal.
2. Desarrollo de la técnica “Una experiencia Virtual” (ver apéndice I)
3. Proceso de discusión mediante el planteamiento de las preguntas generadoras (ver apéndice K).
4. Cierre: Una vez planteadas todas las preguntas al grupo, las investigadoras proceden con el cierre de la actividad, en el cual se agradece la atención y participación de los (as) estudiantes y si se desea se puede ofrecer un reforzador positivo a cada miembro del grupo. Finalmente, las investigadoras se despiden de los y las estudiantes.

Apéndice I

“Guía para el desarrollo de la actividad Una experiencia virtual”

Propósito: Identificamos las reacciones emocionales y conductuales de las personas participantes ante contenidos que muestran violencias presentes en las redes sociales.

Materiales: Proyector audiovisual, parlantes, paletas con reacciones (me gusta, me encanta, me divierte, me asombra, me entristece, me enoja), contenidos previamente seleccionados (memes, videos, noticias, publicaciones).

Duración aproximada: 25-30 minutos

Descripción de su aplicación:

- Antes de comenzar, se le entregará un juego de paletas con reacciones a cada participante.
- Seguidamente se les indicará que se mostrará una serie de contenidos audiovisuales (ver apéndice H); entre estos, memes, publicaciones y noticias, ante los cuales, deberán reaccionar a cada uno por medio de una de las paletas de las reacciones (me gusta, me encanta, me divierte, me asombra, o me enoja) y que deben levantar la paleta de color azul con el símbolo de cuadro de texto si quieren hacer un comentario al respecto.
- Durante el desarrollo de la actividad las facilitadoras podrán preguntar a las personas participantes el porqué de sus reacciones, esto con la finalidad de profundizar en la temática.

Evaluación: Se realizará una plenaria o proceso de socialización sobre la actividad realizada, esto con ayuda de la guía de preguntas generadoras (ver apéndice I).

Fuente: Elaboración propia del equipo investigador.

Apéndice J

“Imágenes utilizadas en la actividad Una experiencia virtual”

A continuación, se presentan los contenidos que fueron utilizados para el desarrollo de la actividad “Una experiencia virtual” con sus respectivas referencias.



Figura 18. Contenido visual 1

Referencia: AMBI. (2018, 5 de abril). *Sin título*. [Facebook]. Recuperado de <https://www.facebook.com/793683500658769/photos/a.885477691479349/208569630145747>

6/



Figura 19. Contenido visual 2

Referencia: Dedenne Memes. (2019, 22 de diciembre). *Sin título*. [Facebook]. Recuperado de <https://m.facebook.com/692566834271196/photos/a.692567924271087/1185564904971384/?type=3&source=48>



Figura 20. Contenido visual 3

Referencia: OkChicas. (2019, 29 de junio). *¡Es mi pasatiempo favorito!*. [Facebook]. Recuperado de <https://www.facebook.com/watch/?v=2338255769749655>



Figura 21. Contenido visual 4

Referencia: La Nación. (2019, 27 de abril). *Hombre habría sido golpeado por 'spoilear' 'Avengers: Endgame'*. [Facebook]. Recuperado de <https://www.facebook.com/lanacioncr/posts/10161838981915051>

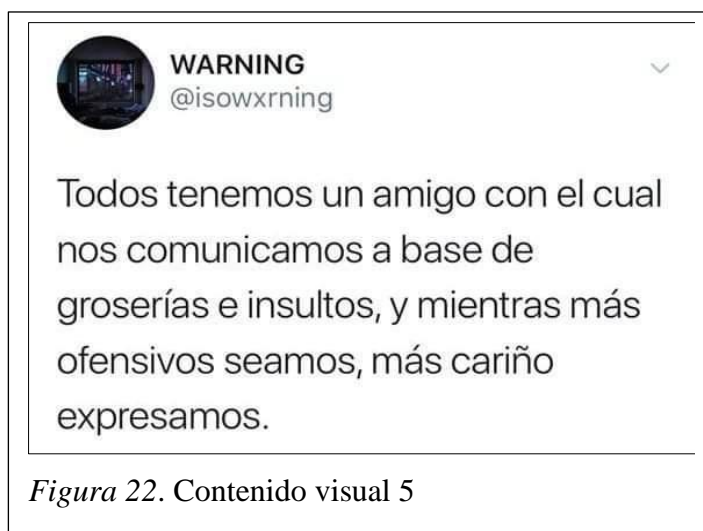


Figura 22. Contenido visual 5

Referencia: WARNING. [@isowxrning]. (2018, octubre 24). Todos tenemos un amigo con el cual nos comunicamos a base de groserías e insultos, y mientras más ofensivos seamos, más cariño expresamos. [Tweet]. Recuperado de <https://twitter.com/isowxrning>



Figura 23. Contenido visual 6

Referencia: Inarum Show (2018, 30 de diciembre). *No quiso por las buenas...* [Facebook].
 Recuperado de <https://www.facebook.com/inarumshow/photos/a.139479673346292/315380779089513/?type>
 =3

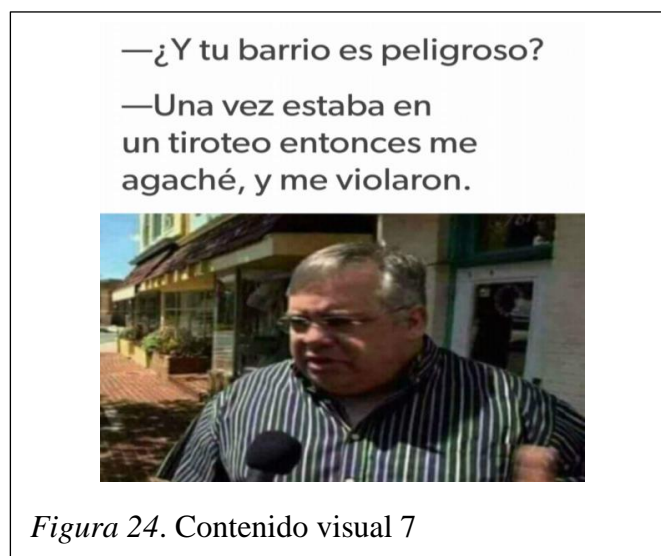


Figura 24. Contenido visual 7

Referencia: Chistes y carteles (2020, 17 de enero). *Sin título.* [Facebook]. Recuperado de <https://www.facebook.com/ChistesCarteles/photos/a.228836623907175/1515400838584074/>

Yo en la clase virtual escuchando la violencia intrafamiliar que viven mis compas.



Figura 25. Contenido visual 8

Referencia: Ser naco es ser chido. (2020, 17 de marzo). *Sin título*. [Facebook]. Recuperado de <https://www.facebook.com/212881562070211/photos/a.324004710957895/381929203476246>
1/



ale
@aleeeeeecp

Que pinche hueva cuando la gente no entiende tu humor y tienes que terminar cada oración con un "es broma" para que no se enojen ni lloren, pendejos

6:17 p. m. · 24 jul. 2018 · Twitter for iPhone

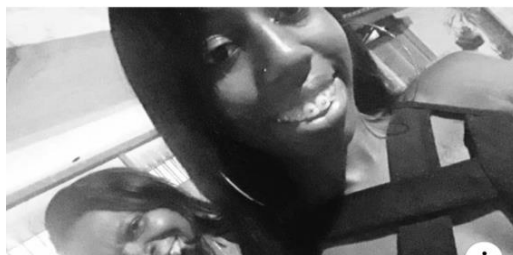
9 Retweets 1 Citar Tweet 6 Me gusta



Figura 26. Contenido visual 9

Referencia: Ale. [@aleeeeeecp]. (2018, julio 24). Que pinche hueva cuando la gente no entiende tu humor y tienes que terminar cada oración con un "es broma" para que no se enojen ni lloren, pendejos. [Tweet]. Recuperado de <https://twitter.com/aleeeeeecp/status/1021912373509201922>

Débora, de 22 años, vio como una foto suya se popularizaba en internet como un meme en que se burlaban de su rostro hace 7 años. Por esa razón tuvo que abandonar el colegio debido al matoneo que sufrió por parte de sus compañeros.



TELETICA.COM
"Me convertí en meme y mi vida se volvió una pesadilla" | Teletica

Figura 27. Contenido visual 10

Referencia: Telenoticias. (2019, 24 de julio). *"Me convertí en un meme y mi vida se volvió una pesadilla"*. [Facebook]. Recuperado de <https://www.facebook.com/Telenoticias7/posts/2815502531794263/>



Figura 28. Contenido visual 11

Referencia: Cornellà, J. (2019, 1 de marzo). *Sin título*. [Facebook]. Recuperado de <https://www.facebook.com/joancornella/photos/1215611388606004>

Apéndice K

“Guía de preguntas generadoras para el proceso de discusión del grupo focal no. 2”

A continuación, se presentan las preguntas que fueron planteadas por el equipo investigador para profundizar en las percepciones que tienen las personas participantes sobre la forma en la que es percibida la violencia en el entorno virtual.

1. ¿Qué tan común es observar publicaciones con contenido violento en las redes sociales?
2. ¿Han visto imágenes, fotografías, publicaciones o videos más violentos en las redes sociales que los que vimos hoy?
3. ¿En alguna ocasión han sido víctimas de violencia en las redes sociales (ofensas, burlas, fotos)? ¿Cómo se sintieron?, si la respuesta es no ¿Conoce a alguna persona que ha sido víctima de violencia en las redes sociales?
4. ¿Alguna vez han observado o han sido testigos de una situación en las redes sociales donde se hiciera uso de algún tipo de violencia? Si la respuesta es afirmativa, ¿Cómo se sintieron ante la situación?
5. ¿Cómo reaccionan en primera instancia ante historias, imágenes o videos que reflejan el sufrimiento humano?
6. Ustedes están revisando su red social y observa una publicación en la que un grupo de personas está violentando o burlándose de otra por una foto que publicó, ¿Qué piensa en ese momento y que hace al respecto?
7. ¿Cuáles características tienen los grupos o las personas que sufren o reciben violencia en las redes sociales? ¿Cuáles son las características de los grupos o personas que agreden? ¿Cuáles son las situaciones más frecuentes por las que las personas son violentadas?

8. ¿En las redes sociales un meme, comentario, video o publicación puede ser violento?
¿Por qué razón?
9. Dentro de las redes sociales ¿De qué forma se podrían dar cuenta si los contenidos que observan (memes, videos, publicaciones, comentarios) son violentos?
10. ¿En qué ocasiones específicas se puede justificar el uso de la violencia? ¿Bajo qué circunstancias?
11. ¿Consideran que en las redes sociales ciertas manifestaciones de violencia pueden estar pasando desapercibidas? ¿Cuáles son los motivos?
12. ¿Cuáles consideran que pueden ser las consecuencias en las personas debido a la exposición frecuente de las diversas formas de violencia en las redes sociales?

Apéndice L

“Plantilla de registro de la observación no participante”

Registro de Observación No Participante							
Fecha de la observación:							
Tema a explorar:							
Descripción del contenido	Reacción conductual			Reacción emocional			Frases etnográficas
	Se observa	Si	No	Se observa	Si	No	
	Risas			Enojo			
	Nerviosismo			Asco			
	Ansiedad			Tristeza			
	Inquietud			Sorpresa			
	Tranquilidad			Agrado			
	Conversaciones			Diversión			
	Bromas			Frustración			
	Burlas			Decepción			
	Discusiones			Satisfacción			
	Conflictos			Placer			
Otras anotaciones							

Figura 29. Registro de observación.

Apéndice M

“Guía de preguntas para la realización de la entrevista a profundidad dirigida a las personas participantes”

Primera parte: Redes sociales

1. ¿Qué tan importante es tener teléfono, tableta o computadora en la actualidad? ¿Cuáles dispositivos posee?
2. ¿Qué tan importante es tener acceso a internet y de qué modo lo obtiene?
3. ¿Cuáles son las redes sociales que utiliza con mayor frecuencia y por qué? ¿Que las hace tan atractivas?
4. ¿Cuántas veces al día o la semana hace uso de alguna red social y por cuánto tiempo?
5. ¿Cuáles páginas sigue y qué tipo de publicaciones prefiere compartir? ¿Por qué razón?
6. Cuando ingresa a sus redes sociales, ¿cuáles son los contenidos (memes, videos, estados, fotos, comentarios, publicaciones compartidas, otras) que observa con mayor frecuencia? ¿Qué piensa de esos contenidos? ¿le gustan, le disgustan?

Segunda parte: Normalización de la violencia

7. ¿Cómo considera usted que es percibida la violencia en las redes sociales?
8. ¿Se puede observar contenidos violentos en las redes sociales? Si la respuesta es sí ¿Qué tipo de contenido violento ha observado y con qué frecuencia?
9. Cuando observa contenido violento en las redes sociales ¿Qué es lo primero que piensa y cómo le hace sentir? ¿Por qué siente eso?
10. ¿Alguna vez ha tenido algún problema con alguna persona que se haya ofendido, molestado o disgustado con alguna publicación hecha por usted? Si la respuesta es sí ¿Qué clase de publicación era esta y qué hizo al respecto (borrar la publicación, pedir disculpas)? Si la respuesta es no ¿Qué haría si esto le sucediera?

11. ¿Usted o algún amigo, familiar o persona conocida ha sido violentada en alguna ocasión por medio de las redes sociales? Si la respuesta es sí: ¿Podría describir la situación? Si la respuesta es no ¿Qué haría en caso de que eso le sucediera?
12. ¿Considera que en ocasiones el uso de la violencia es justo o válido? ¿Bajo qué circunstancias?
13. ¿Ha ofendido o violentado a alguna persona conocida o desconocida por medio de las redes sociales? Si la respuesta es sí: ¿Bajo qué circunstancias sucedió? ¿qué lo llevó a hacerlo y que hizo al respecto? Si la respuesta es no: ¿Es común ver este tipo de situaciones en las redes sociales? ¿Por qué cree que algunas personas lo hacen?
14. ¿Que considera que sucede cuando una persona empieza a ver la violencia como algo normal?
15. Con base a los contenidos violentos que ha observado en las redes sociales ¿Considera que se ha acostumbrado a la violencia al punto de verla como algo normal? Si la respuesta es sí, ¿está haciendo algo para cambiar eso?, si la respuesta es no, ¿Qué podrían hacer las personas (que sí se han acostumbrado a ver la violencia como normal) para cambiar eso?

Apéndice N

“Guía de preguntas para la realización de la entrevista semiestructurada dirigida a las personas profesionales de Orientación”

1. Coméntenos sobre su formación académica y su experiencia en el ámbito laboral como profesional en Orientación.
2. ¿Ha recibido alguna formación o curso en relación a temáticas como violencia en redes sociales, bullying y cyberbullying, resolución alternativa de conflictos, u otras temáticas afines?
3. ¿De qué manera influyen las redes sociales en las dinámicas de las relaciones entre estudiantes?
4. ¿Se han presentado situaciones de violencia entre el colectivo estudiantil que involucren el uso de las redes sociales? ¿Podría mencionar algunos ejemplos?
5. ¿Considera usted que las redes sociales podrían estar influyendo en el incremento de los actos violentos entre estudiantes?
6. ¿Qué rol asume la institución ante la violencia en las redes sociales y qué recursos se invierten para su abordaje?
7. ¿Se han implementado acciones preventivas por parte del departamento de Orientación en la institución para el abordaje del tema de violencia en redes sociales? Si se han implementado, ¿Cuáles han sido los resultados?
8. ¿Qué tipo de acciones inmediatas o de intervención se emplean desde la disciplina de Orientación ante situaciones o casos de violencia que se presentan entre estudiantes y que son llevadas a cabo a través de las redes sociales? ¿Qué tan eficientes son?

9. ¿El departamento de orientación emplea medidas de seguimiento en la atención de situaciones o casos de violencia entre estudiantes por medio de las redes sociales? ¿Cómo es este trabajo de seguimiento en este tipo de situaciones?
10. ¿El departamento de Orientación cuenta con el apoyo de otros miembros del personal docente y administrativo como forma de trabajo interdisciplinario para la atención del tema de violencia en redes sociales en la institución con la población estudiantil?
11. ¿La institución ha contado o cuenta actualmente con la colaboración de otros entes o instituciones para el abordaje del tema de violencia en redes sociales con el colectivo estudiantil? Si la respuesta es sí, ¿cómo ha sido este trabajo?
12. ¿Cuáles son las fortalezas, debilidades y retos que giran en torno a la intervención orientadora en la institución con respecto al tema de violencia a través de las redes sociales en la población estudiantil?

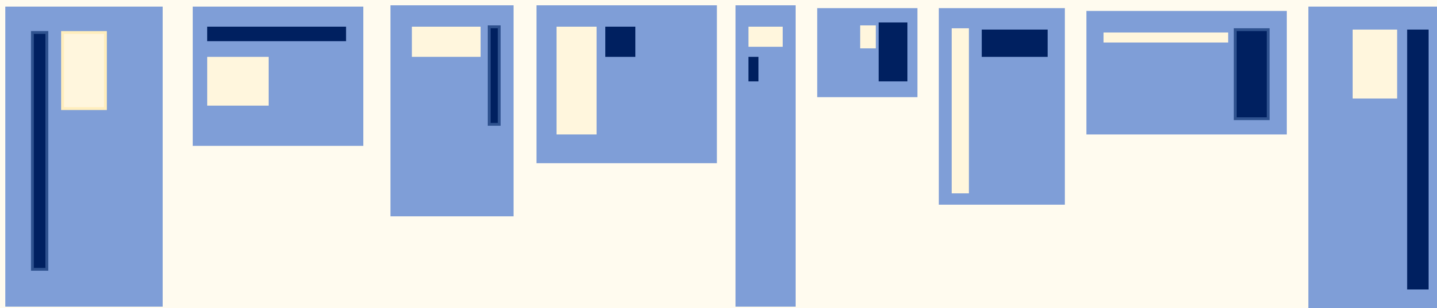
Apéndice O

“Módulo educativo: Prevención de la violencia y su normalización en el entorno virtual”

Prevención de la violencia y su normalización en el entorno virtual

Módulo educativo dirigido a profesionales en Orientación para
su implementación con población adolescente





“Prevención de la violencia y su normalización en el entorno virtual: Módulo educativo dirigido a profesionales en Orientación para su implementación con población adolescente”

Octubre, 2021

Elaborado por:

Alejandra Castaño Benavides

Marcela Herra Chaves

Natalia Villalobos Zamora

Diseño:

Natalia Villalobos Zamora



Presentación

En la actualidad, las personas profesionales en Orientación se enfrentan a una serie de demandas y retos en torno al ejercicio de la profesión debido a la proliferación de nuevos fenómenos en la esfera social y a la expansión de estos a los diversos entornos virtuales, como lo es el caso de las manifestaciones de la violencia en las diferentes plataformas digitales y su normalización por parte de las personas usuarias.

Los contenidos integrados en el presente documento constituyen una propuesta de abordaje orientador que surge como producto de la investigación “Influencia de las redes sociales en la normalización de la violencia en adolescentes de noveno año”, la cual fue realizada en un centro educativo público de secundaria.

Mediante esta investigación se indagó el rol de las redes sociales en torno al fenómeno de la normalización de la violencia en la población adolescente, esto mediante el análisis de diversos elementos como la exposición a la violencia observada o experimentada, las diversas manifestaciones de la violencia y su invisibilización en el entorno virtual, la desensibilización ante los contenidos violentos presentes en las redes sociales y las conductas de normalización o acostumbramiento por parte de las personas adolescentes que participaron en el estudio.

Una de las principales conclusiones de esta investigación evidenció la necesidad existente en torno al abordaje preventivo de la normalización de la violencia con la población adolescente inmersa en el entorno educativo, esto mediante la visibilización de la violencia en los entornos virtuales y la creación de espacios de socialización que permitan al estudiantado analizar este fenómeno social desde una perspectiva crítica y reflexiva.

Ante esto, el presente módulo educativo constituye una herramienta diseñada especialmente para las personas profesionales en Orientación de los centros educativos, tomando en cuenta el rol que poseen en torno al desarrollo e implementación de procesos direccionados al desarrollo humano y el desenvolvimiento óptimo de las personas orientadas en los diversos contextos y escenarios que conforman la sociedad actual.

Contextualización del tema y justificación

A partir de la tercera revolución industrial o revolución tecnológica; la cual dio inicio en los años sesenta, el desarrollo de las tecnologías se ha ido expandiendo a las diversas áreas productivas y sociales, facilitando procesos y transformando los mecanismos comunicacionales de las personas. Con el inicio del siglo XXI, se ha generado un incremento e innovación en cuanto a los procesos de digitalización, el manejo de la información y la inteligencia artificial, dando como resultado lo que se denomina actualmente como la cuarta revolución industrial, en la cual, la tecnología ha pasado a formar parte de la vida diaria de gran cantidad de personas alrededor del mundo, formando así sociedades físico-digitales (Cortés y Campero según Martínez, Palma y Velásquez, 2020).

Uno de los elementos presentes en las sociedades físico-digitales corresponde al auge de las plataformas de información y las redes sociales, las cuales constituyen un espacio en la red que permite a las personas usuarias establecer nuevos mecanismos de comunicación alternos a los ya conocidos, compartir diversos contenidos, tener acceso a información ilimitada, relacionarse con personas conocidas o desconocidas y crear comunidades (Hutt, 2012, Urueña, Ferrari, Blanco y Valdecasa, 2011). De esta forma, se observa como los entornos virtuales se han transformado en espacios de interacción humana caracterizados por una gran amplitud, consolidándose como una prolongación del ambiente interaccional de las personas en sociedad.

Bajo esta premisa, se determina que las redes sociales, al convertirse en espacios de socialización humana, se constituyen como escenarios en los cuales se podrían estar replicando patrones correspondientes al entorno social y físico como lo es el patriarcado (Browne y Flores, 2017) y la violencia; comprendida como fenómeno social.

Esta última ha encontrado en la virtualidad nuevas formas de expresión, como lo es la agresión verbal mediante comentarios y publicaciones (Castillo, 2018), la publicación de imágenes y videos con contenido explícito de violencia física, verbal, sexual, de género y ciberbullying, y la creación de memes mediante los cuales se transmiten discursos de odio, discriminación, acoso y violencia hacia otras personas (Cantillo y Gil, 2018), esto debido en gran parte a las características propias del entorno virtual como el anonimato, la interacción a

distancia y la percepción de que los actos que se cometan en ese medio no generarán consecuencias.

Actualmente las redes sociales son utilizadas por miles de personas alrededor del mundo, sin embargo, existe un grupo que a nivel generacional se caracteriza por un agrado y afición en torno al uso de la tecnología y las redes sociales, el cual se ha denominado Generación Z y comprende a las personas nacidas entre 1996 y 2009 (Díaz, López y Roncallo, 2017), lo que constituye parte importante de la población adolescente de la actualidad que se encuentra entre los 12 y 19 años de edad.

Entre las características de este colectivo generacional cabe mencionar la facilidad y competencia que poseen para desenvolverse en entornos digitales, esto debido en gran parte a su condición como personas nativas digitales, la preferencia por los contenidos visuales y el gusto o la necesidad de estar en constante interacción con otras personas (Álvarez, Heredia y Romero, 2019). Además, cabe mencionar que la adolescencia también se consolida de vital importancia, ya que durante esta etapa las personas generalmente comienzan a integrarse de forma activa en los diferentes entornos virtuales y a hacer uso de las redes sociales como Facebook, WhatsApp, Instagram y Twitter (Pérez, Fernández y López, 2014).

Ante esto, es importante tener presente que las redes sociales; entendidas como medios de comunicación, poseen una función educativa en torno a la difusión de componentes sociales y culturales que fungen como referencia para las personas (Pereira, 2012), los cuales pueden influir en el aprendizaje de conductas mediante la observación y su reproducción (Vergara, 2017).

De esta forma, se plantea que las redes sociales, al consolidarse como un espacio de exposición a la violencia, ya sea de forma directa (experimentada) o indirecta (observada), podrían influir de una u otra forma en el desarrollo de percepciones erróneas sobre la violencia en sus diversas manifestaciones, así como en la instauración de conductas agresivas como respuesta al modelamiento propuesto desde la teoría del aprendizaje social (García, 2014) y los procesos mediadores correspondientes a los primeros años de formación (Vergara, 2017).

Ahora bien, lo antes mencionado cobra relevancia si se toma en consideración que como parte de la adolescencia, una de las necesidades primordiales de las personas jóvenes se

relaciona con la búsqueda de su propia identidad y el sentido de pertenencia a través del desarrollo de lazos afectivos con personas con las que compartan gustos, preferencias y una visión de mundo, lo que les hace sentir parte de un grupo (Pereira, 2012), aspecto que es de vital importancia en cuanto a la construcción de la personalidad y la forma en la que las personas se visualizan como parte de una comunidad.

Si bien este sentido de pertenencia se consolida como una de las necesidades básicas e inherentes a la etapa de la adolescencia, también se constituye como un elemento que desde la teoría de la influencia social se podría visualizar como un factor de riesgo en torno al fenómeno de la violencia. Desde esta teoría se plantea un fenómeno denominado “Conformidad con la mayoría”, el cual hace referencia a los cambios de pensamiento, creencias y conductas que se pueden dar en una persona como forma de adaptarse a las demandas del grupo y sentirse parte de este, o como respuesta a la presión ejercida por el grupo de pares (Castillero, s. f.), el cual es de vital importancia para la persona adolescente.

Por otro lado, la exposición a situaciones de violencia experimentada u observada durante la adolescencia genera afectaciones a nivel físico, social y emocional, entre las cuales se encuentran la desestructuración de los lazos sociales, la instauración del miedo y la desconfianza social, las tendencias depresivas y suicidas, y la intensificación de la espiral de la violencia (Martínez, 2016, Caballero, Palacio, Restrepo y Suárez, 2018). Además, la exposición frecuente a la violencia puede influir en la instauración de actitudes positivas a la violencia, así como a procesos de desensibilización, legitimación y normalización de esta dentro de la sociedad (Galán, 2018).

El panorama descrito anteriormente en torno a la violencia como fenómeno social y el papel de las redes sociales como espacios de exposición a esta, pone en evidencia la necesidad existente en cuanto al abordaje preventivo de fenómenos como la desensibilización y la normalización de la violencia tanto en el entorno físico como en el virtual. Es entonces donde se visualiza la importancia de la labor orientadora como disciplina que brinda procesos de asesoramiento y fortalecimiento de una serie de habilidades para la vida que les permite a las personas hacer frente a los retos de la cotidianidad de forma exitosa (Ureña y Robles, 2015), con la finalidad de promover el desarrollo humano y el óptimo desenvolvimiento en los diferentes entornos sociales.

La Orientación también posee un componente educativo que se considera de vital importancia en torno al fenómeno de la violencia visto desde la teoría del aprendizaje social, la cual determina que el aprendizaje es un proceso dinámico que necesita ser reforzado para que perdure en el tiempo (Leiva, 2005), planteamiento desde el cual se considera que lo que se aprende también puede ser desaprendido o modificado por conductas más adaptativas.

Es por esta razón que se considera pertinente que desde la disciplina de Orientación se desarrollen procesos educativos de reflexión e introspección sobre la violencia presente en los entornos virtuales desde un enfoque de prevención primario, mediante el cual se reduzcan los factores de riesgo (Frías, 2015) y se promueva el fortalecimiento de factores protectores como la empatía y la comunicación no violenta, así como desde un enfoque de prevención secundario, desde el cual se busque minimizar el impacto negativo en casos donde la violencia constituye un riesgo en el desarrollo óptimo de la población adolescente.

Como respuesta a la necesidad antes planteada y de acuerdo con la realidad a la que podrían estar expuestas las personas adolescentes en los entornos virtuales, se considera pertinente la creación y aplicación del presente módulo, ya que este se consolida como una herramienta que puede favorecer el desarrollo de procesos de orientación que permitan a las personas profesionales identificar posibles indicios de desensibilización y normalización en torno al fenómeno de la violencia. A su vez, podría ser de ayuda para el desarrollo de procesos de introspección y reflexión con el alumnado sobre las percepciones que poseen sobre la violencia en el entorno virtual y sus actitudes, esto con la finalidad de promover procesos de cambio.

Finalmente, cabe mencionar la importancia del compromiso social como uno de los procesos básicos de la Orientación y como elemento fundamental del presente módulo, ya que este permite a las personas asumir las responsabilidades que poseen en torno a los diferentes contextos y situaciones que se puedan presentar, así como la concientización en cuanto al impacto de las propias acciones en el entorno inmediato (Vélez-Romero y Cano-Lara, 2016), aspecto que junto al conocimiento de sí mismo, el conocimiento del medio y la toma de decisiones, se vinculan de forma directa con la sana convivencia en los entornos virtuales y el uso responsable de la tecnología.

Aspectos metodológicos generales

El presente módulo educativo constituye un recurso didáctico dirigido a personas profesionales en Orientación para su respectiva aplicación con la población adolescente inmersa en los diversos escenarios y realidades correspondientes al ejercicio de la disciplina. El propósito general es brindar espacios de reflexión e introspección en torno a la violencia presente en las redes sociales y a las percepciones que se poseen en torno a este fenómeno social para el abordaje preventivo de la normalización de la violencia en la población adolescente.

Para la consecución de este propósito se han diseñado tres unidades, las cuales abarcan una serie de ejes temáticos que se consideraron necesarios y pertinentes para su óptimo desarrollo. La primera unidad tiene por nombre “¿Qué sabemos sobre la violencia?” y hace énfasis en los siguientes ejes temáticos: conceptualización de la violencia como fenómeno social, tipos de violencia, factores vinculantes a las causas de la violencia y consecuencias de la violencia.

La segunda unidad tiene por nombre “Exploremos el mundo virtual” y su principal eje temático responde a la normalización de la violencia y los elementos vinculantes a este proceso, entre los cuales se encuentran la exposición a la violencia, la invisibilización, la desensibilización y la legitimación de esta en los entornos virtuales.

Y, por último, la tercera unidad denominada “Aprendamos a comunicarnos de forma no violenta” posee como principal eje temático el Modelo de Comunicación No Violenta desarrollado por Marshall Rosenberg, desde el cual se abordan temáticas como la identificación de emociones y necesidades, la expresión de peticiones, la comunicación asertiva y la empatía.

Para cada una de las unidades antes mencionadas se brindan los principales fundamentos teóricos a tomar en consideración para el desarrollo de las sesiones, así como los respectivos planeamientos que contienen las estrategias de mediación y evaluación, con sus respectivas fichas técnicas y descripción paso a paso.

En cuanto a la evaluación, se ha determinado realizarla en dos momentos. De esta forma, se ha diseñado una evaluación inicial que será realizada previo a la ejecución del módulo, ya que se considera importante que la persona facilitadora pueda explorar los conocimientos que posee el colectivo participante en relación con la violencia y su normalización, así como la realidad contextual en torno a este fenómeno social.

Por otro lado, se realizará una evaluación al finalizar cada una de las unidades, ya que esto le permitirá a la persona facilitadora determinar los aprendizajes que adquirieron las personas adolescentes y la claridad en cuanto a conceptos vinculantes a los ejes temáticos, además de que facilitará a la persona profesional en Orientación identificar la presencia de necesidades en la población y posibles vacíos en torno a temáticas que deban ser reforzadas o fortalecidas.

Aunado a lo anterior, cabe mencionar que esta herramienta didáctica ha sido diseñada desde un enfoque constructivista, el cual hace énfasis en el intercambio dialéctico del conocimiento entre la persona facilitadora y el colectivo orientado (Ortiz, 2015). Desde este postulado, se plantearon una serie de estrategias derivadas de las técnicas de recolección de información utilizadas para la investigación que fundamenta el presente módulo de intervención en Orientación, estas fueron previamente validadas por tres personas profesionales en Orientación y están direccionadas al desarrollo de procesos de interacción y socialización en pro de la construcción conjunta de nuevos conocimientos, así como del aprendizaje significativo en la población meta.

Con base en lo mencionado, se enfatiza la importancia del rol de la persona profesional en orientación como persona mediadora y facilitadora en la articulación de conceptos necesarios para la comprensión y reflexión por parte de la población participante, quien tendrá un rol participativo dentro del proceso de aprendizaje conjunto.

Finalmente, cabe mencionar que como parte de este módulo también se brinda una serie de recomendaciones para que la persona profesional que lo utilice pueda emplearlas en el momento de ejecutar las sesiones. Asimismo, se ha diseñado un glosario de conceptos vinculantes a la temática y términos que son empleados en el mundo virtual por las personas usuarias, cuya definición fue considerada de conocimiento indispensable por parte de las personas profesionales en Orientación para el óptimo desarrollo del módulo.

Evaluación previa a la ejecución del módulo



La presente evaluación tiene como objetivo indagar los conocimientos que poseen las personas participantes sobre los temas abordados en el módulo previo a su aplicación, de manera que la persona facilitadora pueda contrastar los conocimientos previos del colectivo participante con los adquiridos posterior a la ejecución de módulo, de modo que se pueda observar el avance o evolución de dicho conocimiento.

Indicaciones

A continuación, se presenta una serie de preguntas sobre los temas de violencia, normalización de la violencia y Comunicación No violenta, las cuales pretenden indagar en los conocimientos que usted posee sobre estos temas. Por tanto, marque con una “X” en las preguntas que así lo requiera o bien brinde una explicación breve para las que corresponda. Cabe destacar que no hay respuesta correcta ni incorrecta, además, este instrumento es de carácter confidencial, por lo que puede contestar libremente.

1. ¿Qué entiende usted por el término violencia?

2. Mencione los tipos de violencia que conozca e indique al menos una forma en la que se manifiesten.

3. ¿Conoce usted las principales causas de la violencia?

No ()

Sí (), indique al menos una: _____

4. ¿Conoce usted las principales consecuencias de la violencia?

No ()

Sí (), indique al menos una: _____

5. En una escala del 1 al 5, donde 1 es poco frecuente y 5 muy frecuente. ¿Con qué frecuencia ha observado situaciones de violencia en redes sociales?

Poco frecuente 1 2 3 4 5 Muy frecuente

() () () () ()

6. Marque con una X los medios en las redes sociales donde considera que se manifiesta la violencia con mayor frecuencia (Puede marcar más de una opción).

Videos ()

Comentarios ()

Fotografías ()

Memes ()

Publicaciones ()

Noticias ()

Otros () ¿Cuáles?: _____

7. ¿Alguna vez ha sido víctima de una situación de violencia en redes sociales?

No ()

Sí (), ¿cuál fue la experiencia y qué hizo al respecto?: _____

8. ¿Alguna vez ha sido testigo de una situación de violencia experimentada por una persona cercana?

No ()

Sí (), ¿cuál fue la experiencia y qué hizo al respecto?: _____

9. ¿Alguna vez ha realizado comentarios, publicaciones o ha compartido contenido violento en redes sociales?

No () Sí ()

10. ¿Cuáles cree que pueden ser las consecuencias de la exposición frecuente de violencia en redes sociales?

11. ¿En algún momento ha escuchado hablar sobre la normalización de la violencia?

No ()

Sí (), ¿Qué conoce al respecto?: _____

12. ¿De qué forma considera que se podría reaccionar ante diferentes situaciones o problemas con otras personas sin emplear la violencia para resolverlos?

13. ¿En algún momento ha escuchado hablar sobre la Comunicación No Violenta?

No ()

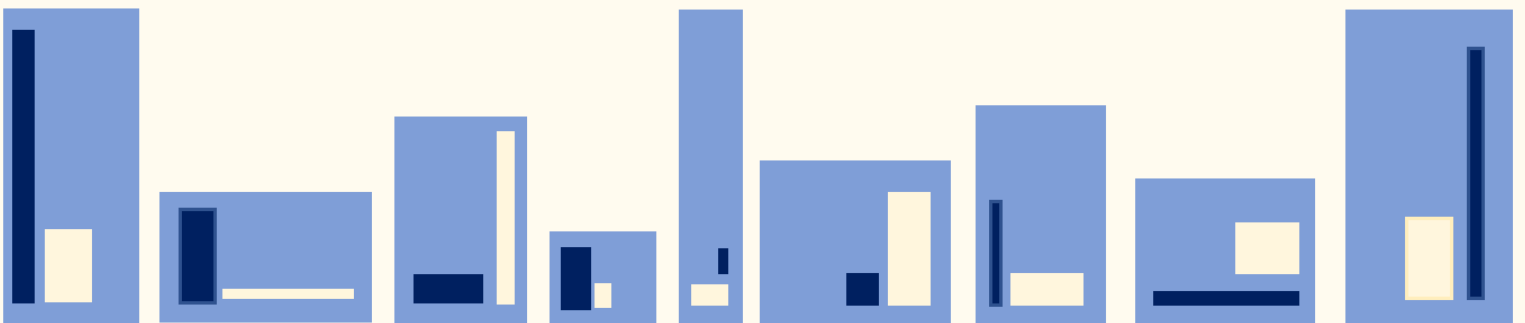
Sí (), ¿Qué conoce al respecto?: _____

Unidad 1

¿Qué sabemos sobre la Violencia?

“La violencia crea más problemas
sociales que los que resuelve”

~ Martin Luther King ~



La violencia constituye el tema central para la primera unidad en el presente módulo de abordaje. En primera instancia es importante que las personas adolescentes refuercen sus conocimientos con respecto a la conceptualización de la violencia, sus tipos, causas y consecuencias, a fin de que puedan ampliar la información que poseen en torno a este tema para que de este modo logren una mayor comprensión y concientización de este fenómeno social y cultural.

El propósito específico de esta unidad es que las personas adolescentes analicen el concepto de violencia, sus tipos, causas y consecuencias para promover el desarrollo de procesos reflexivos e introspectivos sobre el impacto del fenómeno de la violencia en la sociedad, esto mediante el desarrollo de un taller interactivo.

Conceptos teóricos necesarios para el desarrollo de la unidad

Históricamente la violencia ha estado presente como uno de los comportamientos humanos que se manifiesta por diversos motivos y contextos. La concepción de la violencia ha pasado por distintos cambios y transformaciones debido a que la manera de percibirla ha variado según el contexto histórico y las características sociales, políticas, culturales, ideológicas, entre otras. Sin embargo, para definir la violencia a fin de establecer y conocer uno de sus significados más representativos, se toma como referencia el siguiente concepto.

El uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones (Organización Mundial de la Salud, 2002, p. 5)

La violencia mayoritariamente se ha asociado como un aspecto negativo del comportamiento humano por las diversas consecuencias que acarrea no solo para las personas víctimas de esta sino también para las personas victimarias, por tanto, conlleva la afectación

personal en diferentes áreas y a nivel social influye negativamente en el establecimiento de adecuadas relaciones entre seres humanos, lo que ocasiona que la violencia se pueda concebir como un fenómeno social en constante cambio, ya que, la Organización Mundial de la Salud (2002) explica que existen aspectos culturales y sociales que influyen en la instauración de percepciones sobre lo que significa la violencia, los cuales responden a la evolución y transformación de valores y normas sociales.

Particularmente se tiende a asociar la agresión y la violencia como concepciones similares o iguales, sin embargo, ambos términos se diferencian entre sí debido al factor biológico y social que compone cada uno, esto se explica porque la agresión comprende aspectos propios del comportamiento instintivo del ser humano por su composición biológica, es decir propio de la naturaleza, por ende, es inherente al ser humano, mientras que la violencia no es innata, sino que emerge por diversas razones o conflictos de índole social y cultural Martínez (2016), afectando la vida y convivencia en sociedad.

Dentro de las relaciones interpersonales, la violencia también se identifica según la posición o rol que asumen las personas en situaciones donde esta se manifiesta, al respecto Hernández (2013) explica que las personas víctimas de violencia están limitadas en su posibilidad de elegir y de ser ellos o ellas mismas, por el contrario, quienes ejercen violencia son personas volátiles que pierden su sentido y autocontrol, pueden ser personas que por exceso de sentido como el fanatismo religioso cometen actos de violencia, también son quienes se convierten en el medio de alguien más para violentar o bien, las personas que encuentran en el ejercicio de la violencia un medio para expresarse y realizarse.

En los actos de violencia, por tanto, median diversas variables tanto personales como sociales que influyen negativamente en las relaciones humanas y en el desarrollo integral de cada persona, es por esta razón que es importante considerar la violencia como una problemática contraproducente en diferentes ámbitos y que obstaculiza el establecimiento de una sociedad y cultura de paz, de modo que ante este panorama es menester un cambio social que permita restaurar la sana convivencia entre personas, así como prevenir las consecuencias de la violencia.

Tipos de violencia

La violencia por su diversidad de manifestaciones, su constante evolución y crecimiento a lo largo del tiempo ha ocasionado que adquiriera nuevas formas de visibilización, lo cual permite que pueda ser clasificada de acuerdo con las características que identifican cada tipo de violencia, estos pueden diferenciarse según la naturaleza del acto y la forma de agresión. Con respecto a esto, varios autores y autoras describen diferentes tipos de violencia de la siguiente forma.

Violencia Física: Según indica Pérez (s. f.) este tipo de violencia consiste en las agresiones físicas que infringe una persona contra otra cuando existe la intencionalidad del acto, por tanto, implica que una persona le cause daño a una víctima por medio del uso de la fuerza física lo que puede ocasionar lesiones tanto internas como externas y en el peor de los casos puede ocasionar la muerte de la víctima.

Violencia Verbal: Algeciras (2016) explica que esta se evidencia por el uso del lenguaje oral o escrito, cuya intencionalidad es el de herir a otra persona. Particularmente es de los tipos de violencia que tiene gran repercusión emocional para quien la sufre debido a que puede influir directamente en la manera en la que la persona se percibe a sí misma, a otras personas y al entorno.

Violencia Psicológica: De acuerdo con Pérez (s. f.) este tipo de violencia se caracteriza porque implica un extenso proceso en el cual la víctima no percibe como la persona agresora violenta sus derechos y de forma creciente va perdiendo su autoestima y seguridad, por tanto, quien agrede pretende causar una afectación en la víctima a nivel psicológico por medio del ataque emocional y también situarla en un estado de indefensión de modo que las consecuencias producto de este tipo de violencia poseen un mayor alcance de repercusión en diferentes áreas de la persona afectada.

Violencia Sexual: Pérez (s. f.) se refiere a esta como la que se manifiesta a partir de agresiones físicas, psíquicas y morales que posicionan a la persona víctima en una condición de inferioridad a fin de ejercer un acto sexual en contra de su voluntad. Este tipo de violencia

genera daños a la integridad física y emocional de la víctima de forma que causa efectos adversos en el estado psicológico de la persona que la sufre.

Violencia de Género: Vázquez, Díaz y Pérez, según Rodríguez (2017) aclaran que la violencia de género no corresponde a las diferencias existentes entre hombres y mujeres, sino que se debe a construcciones sociales y culturales que valiéndose de estas diferencias sostienen la posición superior del hombre heterosexual. En esta se valida el poder que ejerce el hombre de modo que la mujer se posiciona en un plano inferior en el cual se pueden violentar sus derechos, valor humano, integridad física y emocional, entre otros aspectos.

Cyberbullying: Estudios realizados por Herrera-López, Ortega-Ruiz y Romera (2018) señalan que la principal característica de este tipo de violencia es el empleo de recursos tecnológicos como plataformas virtuales con el objetivo de agredir a una persona de manera reiterada y ensañada a través del tiempo. Asimismo, Alvites (2019) señala que en este se hace uso de la tecnología para publicar mensajes de texto, audios, fotografías y videos a fin de difundir este contenido en redes sociales sin el consentimiento de la persona autora para ridiculizar, humillar, difamar, insultar o agredir a esta. El hecho de que estos actos se expongan en medios virtuales hace que tengan un mayor alcance por el gran número de personas que lo presencian de modo que esto causa en la víctima un fuerte impacto emocional.

Violencia Virtual: Carrillo, Lucio y Prieto (2015), afirman que la violencia virtual es una prolongación en las diferentes plataformas virtuales de todos aquellos actos violentos que ocurren en el entorno físico (familia, instituciones educativas, sociedad, etc), por tanto, esta forma de violencia se puede manifestar mediante la publicación de fotografías, videos, comentarios que expongan actos de violencia e inclusive la publicación de memes como medio para burlarse u ofender a una persona o grupo social. Cabe aclarar que este tipo de violencia se diferencia del cyberbullying porque la violencia ejercida no es de forma reiterada y no existe un ensañamiento contra una persona en específico.

Todos estos tipos de violencia como se observa, implican afectaciones emocionales, sociales, psicológicas, físicas y sexuales lo cual puede influir en el óptimo desarrollo integral de las personas víctimas sobre todo en la población adolescente puesto que esta etapa es crucial en el proceso de desarrollo de las distintas áreas de vida, por ende, es importante conocer cada

una de sus características para identificarlas en situaciones donde se presenten y las repercusiones que origina cada una de ellas como parte de su abordaje desde Orientación.

Factores vinculantes a las causas de la violencia

Determinar una causa exacta que origine los comportamientos violentos se hace una tarea compleja puesto que, la violencia al ser un fenómeno producto de una construcción social y cultural, en el cual influyen muchos factores, estos son difíciles de predecir a fin de prevenirlos porque los mismos varían constantemente o bien, se relacionan entre sí dependiendo de la situación que ocurra, el contexto, las personas involucradas, entre otros aspectos. De acuerdo con Cortés, Flores y Morales (2019), la Organización Mundial de la Salud con el fin de explicar el fenómeno de la violencia y trabajar por su prevención desde el año 2002 propone el modelo ecológico ya que plantea que no existe un solo factor que determine la razón por la que una persona se comporta de forma violenta. Este modelo se compone de los siguientes factores.

- Factor Individual: Este se compone de variables biológicas, historia personal, características demográficas, trastornos, consumo de drogas y antecedentes de maltrato.
- Factor Relacional: Comprende aspectos vinculados con las experiencias en torno a las relaciones que se establecen con otras personas, como por ejemplo haber sufrido castigos en la infancia, ausencia de afecto y vínculos emocionales, entre otras circunstancias.
- Factor comunitario y social: Estos se relacionan con la exposición de la violencia a través de los medios de comunicación, residir en comunidades con un alto índice de delincuencia, pobreza, lugares con débiles políticas de protección social, entre otros aspectos.

Por lo anterior, se analiza que estos factores comprenden gran diversidad de aspectos relacionados con características individuales, relaciones sociales y familiares, así como situaciones de contexto que pueden influir de manera independiente o interrelacionadas en el condicionamiento de comportamientos violentos, por tanto, existen muchas variaciones circunstanciales en torno a las manifestaciones de la violencia.

Consecuencias de la violencia

La violencia por su connotación adversa y como constructo social y cultura origina efectos de gran impacto tanto en la individualidad de quien la sufre como en la sociedad donde la misma se manifiesta y reproduce constantemente cuando las personas la perciben como un comportamiento habitual de su entorno, lo que depara en conductas normalizadas ante situaciones que evidencian la decadencia del sentido humano, los valores, la empatía, la sana convivencia, entre otros aspectos que también pone al descubierto la necesidad de un cambio social respecto a esta realidad.

Como consecuencias de la violencia en primera instancia Martínez (2016) indica que esta ocasiona “la afectación a la integridad física de las personas, a su integridad emocional y psicológica y a su integridad patrimonial” (p. 29), es decir daños físicos al cuerpo como golpes, lesiones, hematomas, traumas y afecciones internas de carácter emocional. Con respecto a las consecuencias derivadas de la exposición intensiva y prolongada de la violencia en contenidos audiovisuales Caballero et al. (2018) refieren que estas se relacionan con tendencias depresivas y suicidas.

Por lo anterior, cabe mencionar que los estados depresivos en la etapa de la adolescencia en muchos casos tienen relación con situaciones de acoso y violencia por medio de las redes sociales, por ende, las personas víctimas de este tipo de violencia pueden tener un riesgo más elevado de presentar ideación y conductas suicidas, así como el consumo de drogas y alcohol, lo cual a su vez puede conllevar al surgimiento de trastornos mentales, de modo que la salud mental de la persona víctima se ve afectada.

Por otra parte, en el área social de la persona que sufre violencia Martínez (2016) explica que las consecuencias se asocian con “la desestructuración de los lazos sociales a mediano y largo plazo, a la instauración del miedo y la desconfianza social, a situaciones de anomia y, en último término, a la intensificación de las dinámicas de espiral de violencia.” (p. 29), ante esto se observa que la violencia en la sociedad origina rupturas en las relaciones entre seres humanos, además instaura el miedo y la desconfianza en las personas víctimas de esta, lo que conlleva al surgimiento de afectaciones en el desarrollo del área social y, por otra parte, su manifestación incrementa la misma, es decir que la violencia produce más violencia.

Descripción metodológica de la unidad

Los contenidos que componen esta unidad serán abordados con la población participante a partir de la realización de un taller interactivo en donde se desarrollarán varias actividades lúdicas mediante las cuales se pretende que el grupo defina su propio concepto de violencia e identifique los tipos, causas y consecuencias de esta, de tal manera que construyan su propio aprendizaje con el apoyo de la persona facilitadora. Además, al final de cada actividad se efectuarán actividades evaluativas enfocadas en la socialización y análisis de los contenidos de la unidad mediante la formulación de preguntas generadoras.

Al finalizar esta unidad el colectivo estudiantil podrá:

- Determinar el concepto de violencia.
- Identificar los tipos de violencia y sus manifestaciones.
- Reconocer las causas y consecuencias de la violencia.

Al finalizar esta unidad la persona facilitadora podrá:

- Identificar el conocimiento y la percepción que el estudiantado posee sobre el fenómeno de la violencia y sus diversas manifestaciones.
- Identificar la capacidad que el colectivo adolescente posee a la hora de identificar los tipos de violencia en la sociedad.

A continuación, se presenta el planeamiento didáctico del taller interactivo correspondiente a la unidad 1 con sus respectivas estrategias de ejecución y evaluación, así como las fichas técnicas de las actividades a realizar, de modo que este pueda ser desarrollado por la persona profesional en Orientación de forma óptima.

Desarrollo del taller interactivo correspondiente a la unidad

Tema: Violencia, tipos de violencia, causas y consecuencias.

Nombre del taller: “¿Qué sabemos sobre la violencia?”

Duración aproximada: 80 minutos

Propósito general: Que las personas participantes exploren el conocimiento que poseen sobre la violencia, así como sus causas y consecuencias para promover una mayor comprensión y concientización de este fenómeno social.

Propósitos Específicos	Estrategias de Ejecución	T	Estrategias de Evaluación	T	Recursos
	<p>Encuadre</p> <p>La persona facilitadora dará la bienvenida al grupo, comunicará las especificaciones del taller y promoverá la construcción conjunta de las normas de convivencia.</p>	5 min			

<p>Que las personas participantes interactúen unas con otras mediante la realización de una actividad lúdica para promover una atmosfera cálida y de confianza que favorezca el desarrollo del taller.</p>	<p>Realización de la técnica rompehielo “Pasando la acción”</p> <p>Para el desarrollo de esta actividad la persona facilitadora les pedirá a las personas adolescentes que formen un círculo, cuando se haya formado este, la persona facilitadora les mostrará un objeto en particular, este puede ser un peluche, muñeco, juguete, caja, etc, luego les indicará que deberán pasar el objeto a la persona que esté al lado. Cuando tengan dicho objeto, cada persona deberá efectuar una acción con este, por ejemplo, ponerse el objeto en alguna parte del cuerpo, mover partes del objeto, etc, pero cada estudiante no podrá repetir la acción que haya realizado otra</p>	<p>10 min</p>			
--	--	-------------------	--	--	--

	persona antes. La actividad finaliza cuando todas las personas en el grupo hayan participado.				
1. Que las personas participantes construyan el concepto de violencia para promover la adecuada comprensión de este como fenómeno social.	<p>1.1 Realización de la actividad “Lluvia de palabras” (ver ficha técnica de la actividad)</p> <p>Para el desarrollo de esta técnica, la persona facilitadora le entregará a cada estudiante una cartulina pequeña con forma de cuadro de texto. Luego le indicará al grupo que en el cuadro de texto deberán escribir una palabra clave que se relacione con el concepto de violencia. Una vez que cada estudiante tenga escrita la palabra, la facilitadora les solicitará que pasen al frente del aula para pegar en la pizarra su cuadro de texto.</p>	10 min	<p>1.2 Con las palabras escritas en las cartulinas, las personas adolescentes construirán en conjunto un concepto de lo que significa para ellos y ellas la violencia. La persona facilitadora por su parte les planteará las siguientes preguntas generadoras</p> <ul style="list-style-type: none"> • A parte del concepto anteriormente construido ¿de qué otra forma puede definir la violencia? • ¿Por qué creen que las personas utilizan la violencia y con qué fin? 	15 min	<p>*Cartulinas pequeñas en forma de cuadro de texto.</p> <p>*Marcadores para pizarra acrílica</p> <p>*Cinta adhesiva.</p>

<p>2. Que las personas participantes reconozcan los tipos de violencia que se manifiestan en las redes sociales, sus causas y consecuencias para promover la reflexión sobre el impacto de estos en la sociedad.</p>	<p>2.1 Realización de la actividad “Fotovoz de la violencia” (ver ficha técnica de la actividad)</p> <p>Para el desarrollo de esta actividad la persona facilitadora formará subgrupos y solicitará a las personas participantes que salgan del espacio donde se realiza el taller y tomen tres fotografías en donde representen tres tipos de violencia que conozcan.</p>	<p>15 min</p>	<p>2.2 Las personas adolescentes expondrán las fotografías por medio de la computadora y el proyector, seguidamente explicarán los tipos de violencia que representaron y cuáles podrían ser sus causas y consecuencias. Por su parte, la persona facilitadora les planteará algunas preguntas (ver las preguntas generadoras en la ficha de la técnica de la actividad “Fotovoz de la violencia”), entre estas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles otros tipos de violencia creen ustedes que existen a parte de los vistos anteriormente? 	<p>20 min</p>	<p>*Celulares *Proyector audiovisual *Cables USB *Computadora</p>
--	--	---------------	--	---------------	---

			<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles serían otras causas y consecuencias de la violencia? • ¿De qué forma se manifiestan estos tipos de violencia? 		
<p>Cierre (5 min)</p> <p>Se repasarán brevemente los contenidos abordados en el taller y se agradecerá a las personas adolescentes por su participación. Si se desea se puede entregar un reforzador positivo.</p>					

Ficha técnica de la actividad “Lluvia de palabras”

Temática: Conceptualización de violencia.

Propósito: Que las personas participantes construyan el concepto de violencia para promover la adecuada comprensión de este como fenómeno social.

Población: Adolescentes

Duración aproximada: 25 minutos

Materiales: Cartulinas pequeñas con forma de cuadro de texto, marcadores para pizarra acrílica y cinta adhesiva.

Descripción metodológica: La persona facilitadora le entregará a cada estudiante una cartulina pequeña con forma de cuadro de texto. Luego le indicará al grupo que en el cuadro de texto deberán escribir una palabra clave que se relacione con el concepto de violencia. Una vez que cada estudiante tenga escrita la palabra, la facilitadora les solicitará que pasen al frente del aula para pegar en la pizarra su cuadro de texto, además de que observen las palabras que escribieron sus compañeros y compañeras.

Evaluación: La persona facilitadora le explicará al grupo que en conjunto utilicen las palabras clave de los cuadros de texto en la pizarra para construir su propio concepto de violencia. Luego de que el grupo acuerde un solo concepto y lo expresen a la persona facilitadora, esta escribirá dicho concepto en la pizarra. Finalmente, se hará una socialización acerca del concepto de violencia y si es necesario la facilitadora aclarará o explicará el concepto al grupo a fin de que tengan una mayor comprensión de este, asimismo, les planteará las siguientes preguntas generadoras:

- A parte del concepto construido anteriormente ¿de qué otra forma pueden definir la violencia?
- ¿Por qué creen que las personas utilizan la violencia y con qué fin?
- Otras preguntas emergentes del proceso de socialización.

Fuente: Elaboración propia.

Ficha técnica de la actividad “Fotovoz de la violencia”

Temática: Tipos de violencia, causas y consecuencias.

Propósito: Que las personas participantes reconozcan los tipos de violencia que se manifiestan en las redes sociales, sus causas y consecuencias para promover la reflexión sobre el impacto de estos en la sociedad.

Población: Adolescentes

Duración aproximada: 35 minutos

Materiales: Celulares, proyector audiovisual, cables USB, computadora

Descripción metodológica: Para iniciar la técnica se dividirá al grupo en subgrupos (el número dependerá de la cantidad total de estudiantes). Una vez conformados los mismos la persona facilitadora les indicará que deberán salir del aula para que tomen tres fotografías (con un solo celular) que representen de forma gráfica tres tipos de violencia que conozcan. Una vez concluida esta tarea cada subgrupo regresará al aula y las fotografías serán transferidas a una computadora para poder presentarlas a través de un proyector, por lo que se crearán carpetas nombradas por el número de cada subgrupo para identificar las fotografías de cada uno.

Evaluación: Cada subgrupo expondrá sus fotografías al resto del grupo por medio de la computadora y el proyector, además en cada fotografía explicarán el tipo de violencia que representa y cuáles podrían ser sus causas y consecuencias. Seguidamente, se realizará una plenaria sobre el tema abordado mediante el planteamiento de las siguientes preguntas generadoras:

- ¿Cuáles otros tipos de violencia existen a parte de los vistos anteriormente?
- ¿Cuáles serían otras causas y consecuencias de la violencia?
- ¿De qué forma se manifiestan estos tipos de violencia?
- ¿Cuáles creen ustedes que son las razones por las cuales las personas hacen uso de la violencia?
- ¿Qué consecuencias piensan ustedes que puede haber para las personas que ejercen la violencia y para las personas que la reciben?

Cabe mencionar que la persona facilitadora puede ampliar la información al grupo con respecto a los tipos de violencia, sus causas y consecuencias según la teoría expuesta en el presente módulo. Asimismo, si hace falta exponer uno o varios tipos de violencia ya sea por omisión o repetición por parte del grupo en general, la persona facilitadora puede referirse a estos para abordar todos los tipos de violencia.

Fuente: Elaboración propia de acuerdo con la conceptualización teórica del Fotovoz según Martínez-Guzmán, Prado-Meza, Tapia y Tapia (2018).

Evaluación de la unidad

Posterior al desarrollo de la unidad, las personas participantes recibirán una plantilla con una serie de preguntas que permitirán a la persona facilitadora determinar los conocimientos construidos por las personas adolescentes en torno a los ejes temáticos, así como los aprendizajes adquiridos a partir del taller interactivo.

Evaluación de la Unidad ¿Qué sabemos sobre la violencia?

Instrucciones: Responda de forma clara y puntual a cada una de las preguntas según lo que se le solicita. Si tiene alguna pregunta no dude en consultar a la persona facilitadora.

1. De acuerdo con lo visto durante el taller ¿Cómo definiría la violencia?

2. Coloque en los paréntesis el número correspondiente al tipo de violencia al que se hace referencia en cada uno de los enunciados. Utilice: (1) violencia física, (2) violencia verbal, (3) violencia psicológica, (4) violencia sexual, (5) violencia de género, (6) Cyberbullying, y (7) Violencia virtual. Los números se pueden repetir.

- Uso de la fuerza física para lastimar a una persona ()
- Uso del lenguaje oral o escrito para agredir u ofender a otra persona ()
- Golpes, patadas, pellizcos, bofetadas ()
- Violencia ejercida mediante las diversas plataformas virtuales ()
- Uso de imágenes, memes y videos para lastimar a una o varias personas ()
- Situación de acoso a una persona de manera reiterada y ensañamiento a través del tiempo mediante el uso de las plataformas virtuales ()
- Violencia ejercida desde construcciones sociales y culturales en torno a la superioridad según el género ()
- Agresión física, psicológica y moral con fines sexuales ejercida sobre una persona en contra de su voluntad ()
- Uso del lenguaje oral o escrito para manipular, atacar emocionalmente y dejar en una posición de indefensión a una persona a lo largo del tiempo ()

3. Mencione tres causas de la violencia

1. _____
2. _____
3. _____

4. Describa tres consecuencias de la violencia

1. _____
2. _____
3. _____

Unidad 2

Exploremos el Mundo Virtual

“Nos acostumbramos a la violencia,
y esto no es bueno para nuestra sociedad.

Una población insensible es una
población peligrosa”

~ Isaac Asimov ~



La presente unidad tiene como temáticas centrales las manifestaciones de la violencia en las redes sociales y los procesos de invisibilización, desensibilización, legitimación y normalización que se podrían estar desarrollando mediante la reasignación de significados sobre lo que se considera violento en el entorno virtual.

El propósito específico de esta unidad es que la población adolescente reconozca la percepción que poseen sobre las diversas formas en las que se manifiesta la violencia en las redes sociales, así como sus reacciones emocionales y conductuales ante estas, para promover el desarrollo de procesos reflexivos e introspectivos sobre la invisibilización y normalización de la violencia en el entorno virtual. Esto mediante el desarrollo de un taller interactivo.

Conceptos teóricos necesarios para el desarrollo de la unidad

La violencia comprendida como fenómeno social constituye una problemática multifactorial que responde a diversos elementos políticos, sociales culturales y de entorno que median en las formas en las que se presenta en la sociedad y la percepción que las personas poseen sobre esta. Ante esto, Hernández (2013) explica que existen una serie de representaciones o asunciones que socialmente se realizan en torno a la violencia, ante lo cual propone dos dimensiones: violencia objetiva y violencia subjetiva.

En cuanto a la primera dimensión, esta hace referencia a la conceptualización que se realiza sobre la violencia entendida como fenómeno social, desde la cual se da énfasis a la naturaleza del acto y los elementos teóricos que permiten a las personas percibirla como tal, sin tomar en consideración los aspectos morales, políticos o psicológicos que influyen en esa percepción (Hernández, 2013). De esta forma, se podría decir que esta dimensión corresponde al conocimiento genérico que poseen las personas sobre la violencia desde sus generalidades.

Por otro lado, la segunda dimensión correspondiente a la violencia subjetiva se relaciona con todas las representaciones o percepciones que las personas construyen sobre la violencia, las cuales se derivan en parte importante de las experiencias individuales como la observación o la vivencia personal. Por lo tanto, desde este supuesto se determina que los significados que

se atribuyen a las conductas violentas y a la violencia por si misma se podrían derivar de la subjetividad como resultado de la integración de las propias vivencias y de la confirmación de esta en los procesos de socialización humana. (Hernández, 2013), desde los cuales se otorgan una serie de significados que le permiten a la persona determinar qué es y que no es violento.

Las dimensiones antes descritas se consideran relevantes para la comprensión de las percepciones que se instauran a nivel social sobre la violencia y la normalización esta, la cual es definida por como el “proceso de acostumbrarse a aquellas acciones caracterizadas por la agresión, en sus diversas formas de expresión” (López, 2017, p. 114), habituación que a su vez invisibiliza la violencia y puede conllevar a la intensificación de la espiral de la violencia (Martínez, 2016).

Esta normalización se deriva de un proceso de reasignación de significados a la violencia como elemento presente en la cotidianidad mediante la integración de concepciones individuales, sociales y culturales que la invisibilizan y le otorgan un sentido de trivialidad (Galán, 2018 y Hernández, 2013). De esta forma, las percepciones que las personas poseen sobre la violencia pueden cambiar y sustituirse por otras que la invisibilizan y normalizan, aspecto que puede resultar imperceptible y que a su vez constituye un riesgo en cuanto a la propagación silenciosa de la violencia en los diferentes entornos sociales y a su justificación (López, 2017).

Un aspecto a considerar es que la violencia como fenómeno social está presente de diversas formas en los contextos en los que se desenvuelven las personas (familia, comunidad, centro educativo) y responden a sus realidades inmediatas. Ante esto, se determina que la normalización de la violencia es un proceso complejo que responde a la convergencia de una serie de elementos personales y sociales, como bien explica Hernández (2013)

los humanos no solo pensamos en función de las situaciones que vivimos, sino a partir de repertorios de representaciones colectivas. Que hay un ámbito de saberes socialmente organizado mediante el cual nos posicionamos frente a los acontecimientos o, incluso, los recuerdos o las imaginaciones relativas al daño provocado por y hacia los humanos (pp. 15-16).

Bajo esta premisa, la percepción de la violencia como un elemento normal en la sociedad se traduce en la instauración de actitudes de indiferencia ante situaciones en las que una persona está siendo víctima de algún tipo de agresión, en la disminución de las conductas prosociales y; como bien explica López (2017), en la incapacidad de reconocer a las demás personas como seres iguales y sintientes, desconociendo de esta forma su humanidad.

En el caso de las redes sociales entendidas como medios de comunicación que poseen un componente educativo relacionado con la transmisión de elementos referenciales a nivel social y cultural (Pereira, 2012), los cuales se podrían estar consolidando como reglas explícitas o implícitas que median en las concepciones que las personas establecen sobre lo violento (Hernández, 2013). De esta forma, se evidencia como algunos contenidos aceptados de forma positiva en los entornos virtuales; como lo son los memes, pueden presentar situaciones de violencia, acoso y discriminación (Cantillo y Gil, 2018), las cuales podrían estar siendo invisibilizadas o justificadas bajo la premisa del fin humorístico.

Asimismo, las redes sociales, al consolidar un espacio de interacción humana, se convierten en un escenario de replicación de los procesos de socialización que se dan en el entorno físico. De esta forma, en los entornos virtuales se pueden presentar situaciones de violencia en las que algunas personas usuarias descargan su frustración y agreden a otras con sus comentarios (Castillo, 2018), conductas que podrían deberse a la percepción de la violencia como forma de resolver los conflictos interpersonales y a la inadecuada autorregulación emocional.

Las situaciones de violencia en redes sociales antes mencionadas cobran relevancia si se toma en consideración que las personas usuarias; entre estas la población adolescente, al formar parte de este entorno interaccional podrían observar o incluso ser partícipes de la cultura de violencia, la cual según explica Galán (2018) se relaciona con la instauración de patrones de comportamiento que legitiman la violencia como modelo conductual a tal grado que esta sea percibida como normal y necesaria en la cotidianidad.

Anteriormente se hizo referencia a la normalización de la violencia como un fenómeno multifactorial, ante esto, cabe mencionar que existen tres elementos que se interrelacionan y permiten comprender de forma más amplia este proceso mediante el cual las personas se

habitúan a las diferentes manifestaciones de la violencia al punto de verlas como normales, estos son: la exposición a la violencia, la desensibilización a la violencia y la legitimación de la violencia.

Exposición a la violencia

A lo largo de la vida, las personas están expuestas a situaciones de violencia, ya sea por experimentación como víctima directa de situaciones de violencia o mediante la observación de esta en situaciones externas como lo son las peleas entre personas desconocidas, noticias, películas, videojuegos, entre otras.

Entre las principales consecuencias de la exposición a la violencia se encuentran la afectación a la integridad física, emocional, psicológica y patrimonial de la persona víctima, así como consecuencias sociales relacionadas con la desestructuración de los lazos sociales, la instauración de desconfianza social y temores generalizados y la intensificación de las dinámicas de espiral de violencia (Martínez, 2016). Sin embargo, cabe mencionar que Tello según Galán (2018) explica que

cuando la violencia se convierte en parte del medio ambiente, la posibilidad de reconocerla disminuye y, por lo tanto, es introyectada por los sujetos que la viven como algo natural, para advertirla es necesario que aumente. Es un problema que se reproduce y se exponencia. Aumenta y se profundiza, paulatina y sigilosamente, en las interrelaciones personales; sólo se reconoce en su nueva expresión, el resto ya es parte de lo dado y, por lo dado, nadie se asombra. (p. 57)

Como se puede observar, la invisibilización de la violencia es un elemento de vital importancia para comprender el proceso de normalización, ya que, la dificultad para percibir las conductas o situaciones de violencia se relaciona con la instauración de percepciones de trivialidad e inevitabilidad, las cuales podrían llevar a la aceptación de estas como elementos comunes dentro de los procesos interaccionales a nivel social.

Aunado a lo anterior, cabe indicar que las situaciones de agresión que se presentan en los medios de comunicación son consideradas como una forma de exposición indirecta a la violencia que puede generar que algunas personas la acepten y la perciban como normal o necesaria (Galán y Preciado, 2014). Ante esto, una realidad a tomar en consideración reside en que las plataformas virtuales actualmente se consolidan como espacios en los que las personas usuarias pueden estar expuestas a la violencia tanto de forma directa como indirecta, mediante la observación de contenidos que presentan agresión, así como mediante la observación de situaciones en las que se violenta a otras personas usuarias, aspectos que podría influir en la instauración de percepciones en las que se visualice la violencia en sus diversas manifestaciones como elementos normales y comunes en el entorno virtual.

Asimismo, Galán y Preciado (2014) explican que la exposición prolongada a situaciones de violencia puede generar una disminución de las respuestas emocionales de las personas hacia la violencia, aspecto que pueden influir en la reproducción y replicación de actos violentos, así como en la reducción de la empatía y las conductas prosociales de ayuda a las víctimas de violencia, aspecto que se relaciona directamente con el siguiente elemento: la desensibilización.

Desensibilización a la violencia

La desensibilización a la violencia se define como “un proceso sutil, casi incidental que puede ocurrir como resultado de la exposición repetida a la violencia de la vida real, así como de la exposición a violencia en los medios” (Galán, 2018, p. 56), la cual se traduce en la disminución de la reacción emocional ante eventos violentos.

La exposición a la violencia y la desensibilización son elementos que se encuentran estrechamente vinculados dentro del proceso de normalización. Ante esto, cabe mencionar que la exposición a estímulos inicialmente temerosos en un contexto positivo se relaciona con la disminución de las reacciones de temor o ansiedad ante la violencia, generando una insensibilización que a su vez puede provocar efectos cognitivos como la desatención a los eventos violentos, la disminución de la percepción de la gravedad de los actos violentos y la instauración de la creencia de que la violencia es normativa (Bushman et al, según Sánchez, 2020).

Por su parte, Funk, Baldacci, Pasold y Baumgardner citados por Galán y Preciado (2014) explican que la desensibilización a la violencia se da tanto en la dimensión cognitiva como en la emocional. De esta forma, la desensibilización emocional hace referencia al adormecimiento de la reacción emocional ante situaciones que normalmente causan una respuesta emocional de rechazo, aspecto que a su vez se relaciona con el establecimiento de actitudes de indiferencia y apatía ante el sufrimiento humano.

Por otro lado, la desensibilización cognitiva hace referencia a las percepciones o creencias integradas sobre la violencia como un fenómeno trivial e inevitable, esto produce que a nivel cognitivo se establezcan una serie de respuestas ante estímulos violentos que generalmente se relacionan con la pasividad, la no intervención ante eventos violentos externos y la disminución de las conductas prosociales.

Como se ha podido observar, la desensibilización a la violencia generalmente se relaciona con la disminución en la reacción emocional y las actitudes de indiferencia, sin embargo, esta también se relaciona con el aumento de las emociones positivas generadas por la violencia y el gusto o agrado al prever o presenciar situaciones de violencia, aspecto que deriva en el incremento en la tendencia de reproducir conductas violentas y participar en agresiones de forma consciente (Galán, 2018, Galán y Preciado, 2014).

Legitimación de la violencia

La legitimación de la violencia corresponde a aquellos “procesos de creación de significados que se volverían válidos intersubjetivamente, adquiriendo elementos normativos creados y validados culturalmente” (Fernández, según Mosca, 2012, p. 79), los cuales derivan en la instauración de creencias mediante las cuales se valida y se justifica el uso de la violencia.

Cabe indicar que este acto de legitimación de la violencia se deriva de la normalización de esta, ya que se desarrolla tan sutilmente que inclusive la mayoría de las personas podrían no estar conscientes del mismo, este se impregna dentro del imaginario de las personas que componen la sociedad influyendo en el pensamiento colectivo. Ante esto, Cisneros, citado por Galán (2018) explica

La violencia puede imponerse a veces a las personas en “formas y prácticas simbólicas interiorizadas por medio de una cultura subjetiva que es compartida y reproducida de manera colectiva, a través de las actividades prácticas, conductas, pensamientos y juicios que forman parte de un orden cultural constitutivo de lo real y de la organización social (p. 56)

Desde este planteamiento se podría decir que la violencia se reproduce y pasa desapercibida en la cotidianidad mediante actos que forman parte de lo que cultural y socialmente se considera establecido, aspecto que podría favorecer el hecho de que las personas valoren el uso de la violencia como justa ante circunstancias concretas, atribuyendo legitimidad y validando su comportamiento (Mosca, 2012).

Por otro lado, Galdames y Arón, según Mosca (2012) hacen referencia a algunas de las circunstancias en las cuales las personas legitiman la violencia en relación con el contexto, entre estas se encuentran la legitimación como justa defensa, legitimación como estrategia de crianza, legitimación como regulación del comportamiento en pareja de acuerdo con el estereotipo de género, legitimación como forma de resolución de conflictos; y legitimación por dificultad de control emocional. Ante esto, cabe mencionar que los procesos de legitimación y normalización de la violencia no se derivan solamente de elementos individuales, sino que también responde a un contexto social y a la forma en la que las personas aprenden a desenvolverse en los diferentes escenarios.

Finalmente, un aspecto a tomar en consideración en cuanto a este fenómeno es que; por sus características, podría estar pasando desapercibido, lo que a su vez disminuye la capacidad de reacción ante la misma e incrementa los niveles de expansión y reproducción. Es por esta razón que se considera de vital importancia el desarrollo de procesos reflexivos direccionados a la visibilización de la violencia y la normalización de algunas de sus manifestaciones, esto mediante el fortalecimiento de habilidades sociales, el respeto y la empatía, las cuales les permitan a las personas establecer relaciones interpersonales sanas y convivir de forma adecuada tanto en el entorno físico como en el virtual.

Descripción metodológica de la unidad

Los contenidos correspondientes a esta unidad se abordarán con la población participante mediante el desarrollo de un taller interactivo, en el cual se simulará la dinámica de las redes sociales mediante la observación de memes, noticias y publicaciones que reflejen algunas de las manifestaciones de los diferentes tipos de violencia. De esta forma, se desarrollará un proceso de socialización sobre los diversos contenidos, la percepción que se tiene sobre estos y el impacto que generan a nivel individual y colectivo.

Al finalizar esta unidad el colectivo estudiantil podrá:

- Identificar los tipos de violencia presentes en el entorno virtual.
- Identificar las actitudes que poseen hacia los contenidos violentos presentes en las redes sociales y realizar un análisis crítico sobre estos.
- Reconocer el impacto que la violencia virtual puede generar tanto en las personas víctimas como en las observadoras.

Al finalizar esta unidad la persona facilitadora podrá:

- Identificar la reacción emocional y conductual del colectivo adolescente al observar publicaciones, memes o videos que reflejan algún tipo de violencia.
- Identificar la presencia de rasgos empáticos y conductas prosociales en el estudiantado ante la exposición a situaciones en las que una persona es víctima de la violencia.
- Reconocer posibles indicios de invisibilización, desensibilización, legitimación y normalización de la violencia en el colectivo estudiantil.

A continuación, se presenta el planeamiento didáctico del taller interactivo correspondiente a la unidad 2 con sus respectivas estrategias de ejecución y evaluación, así como las fichas técnicas de las actividades a realizar, de modo que este pueda ser desarrollado por la persona profesional en Orientación de forma óptima.

Desarrollo del taller interactivo correspondiente a la unidad

Nombre de la actividad: “Exploremos el mundo virtual”

Duración aproximada: 80 minutos

Propósito general: Que las personas participantes analicen sus reacciones emocionales y conductuales ante diversos contenidos violentos presentes en las redes sociales para que reflexionen sobre la presencia de posibles indicios de invisibilización, desensibilización, legitimación o normalización de la violencia en el entorno virtual.

Propósitos Específicos	Estrategias de Ejecución	T	Estrategias de Evaluación	T	Recursos
	<p>Encuadre</p> <p>La persona facilitadora dará la bienvenida a colectivo participante y procederá a retomar las normas de convivencia que fueron construidas en el primer taller.</p>	5 min			
Que las personas participantes interac-	Realización de la técnica rompehielo “Memes por doquier”.	10 min			*Tótem u objeto de dialogo

<p>túen unas con otras mediante la realización de una actividad lúdica para promover una atmosfera cálida y de confianza que favorezca el desarrollo del taller.</p>	<p>Para el desarrollo de esta actividad primeramente se solicita al grupo adolescente que se sienten en el suelo formando un círculo y se les explica que tendrán tres minutos para buscar en su celular y elegir un meme que les identifique o que represente alguna situación que hayan experimentado durante la semana. Seguidamente, con ayuda de un tótem u objeto de diálogo (puede ser una bola pequeña) las personas participantes describirán el meme que eligieron y explicarán de forma breve la razón por la cual lo seleccionaron.</p>				
--	---	--	--	--	--

<p>1. Que las personas participantes identifiquen sus reacciones emocionales y conductuales ante la exposición a contenidos visuales que muestran violencia para promover la reflexión sobre la invisibilización y normalización de la violencia en el entorno virtual.</p>	<p>1.1 Realización de la técnica “Una experiencia virtual” (ver la ficha técnica de la actividad). Para el desarrollo de esta actividad, primeramente, se entregará a cada participante un juego de paletas con reacciones. Seguidamente se mostrará una serie de contenidos audiovisuales; entre estos, memes, publicaciones, noticias y videos, ante los cuales, cada persona deberá reaccionar haciendo uso de las paletas de las reacciones, así como levantar la paleta de color azul con el símbolo de cuadro de texto si quieren hacer un comentario al respecto.</p>	<p>30 min</p>	<p>1.2 Se realizará un conversatorio en torno a los contenidos observados durante la técnica “Una experiencia virtual”, esto mediante la utilización de la guía de preguntas generadoras (ver la guía de preguntas generadoras en la ficha técnica de la actividad “Una experiencia virtual”) y otras que puedan resultar emergentes como parte del proceso de socialización.</p>	<p>30 min</p>	<p>*Proyector audiovisual *Paletas con reacciones *Presentación con los contenidos previamente seleccionados (memes, videos, noticias, publicaciones).</p>
<p>Cierre (5 min) La persona facilitadora hará referencia a los principales elementos abordados durante la realización del taller y agradecerá al colectivo adolescente por su participación, si se desea se puede entregar algún incentivo.</p>					

Ficha técnica de la actividad “Una experiencia virtual”

Temática: Manifestaciones de la violencia en redes sociales, desensibilización, legitimación y normalización de la violencia.

Propósito: Que las personas participantes identifiquen sus reacciones emocionales y conductuales ante la exposición a contenidos visuales que muestran violencia para promover la reflexión sobre la invisibilización y normalización de la violencia en el entorno virtual

Población: Adolescentes

Duración aproximada: 60 minutos

Materiales: Proyector audiovisual, parlantes, paletas con reacciones (me gusta, me encanta, me divierte, me asombra, me entristece, me enoja), contenidos previamente seleccionados (memes, videos, noticias, publicaciones).

Descripción metodológica: Antes de comenzar, se le entregará un juego de paletas con reacciones a cada participante. Seguidamente se le indicará al colectivo participante que se mostrará una serie de contenidos audiovisuales; entre estos, memes, publicaciones, noticias y videos. Ante esto, cada persona deberá reaccionar a cada contenido audiovisual haciendo uso de las paletas de las reacciones (me gusta, me encanta, me divierte, me asombra, o me enoja), y deberán levantar la paleta de color azul con el símbolo de cuadro de texto si quieren hacer un comentario al respecto.

Conforme se observen los contenidos las personas participantes podrán expresar sus opiniones sobre estos, indicar qué emociones les hace sentir y comentar si los consideran violentos. Asimismo, la persona facilitadora podrá preguntar a las personas participantes el porqué de sus reacciones, esto con la finalidad de profundizar en la temática.

Evaluación: Se realizará una plenaria sobre el tema abordado mediante el planteamiento de las siguientes preguntas generadoras

1. ¿Qué tan común es observar en las redes sociales publicaciones con contenido violento?
2. ¿Alguna vez han sido víctimas de violencia (ofensas, burlas, fotos) en las redes sociales?
3. ¿Alguna vez han observado o han sido testigos de una situación en las redes sociales donde se hiciera uso de algún tipo de violencia?
4. ¿Cómo reaccionan en primera instancia ante historias, imágenes o videos que reflejan el sufrimiento humano?
5. ¿Usted está revisando su red social y observa una publicación en la que un grupo de personas está burlándose de otra por una foto que publicó, ¿Qué piensa en ese momento y que hace al respecto?
6. ¿Cree que los memes pueden ser una forma de violencia?
7. ¿Consideran que en algunas publicaciones en redes sociales ciertas manifestaciones violencia pueden pasar desapercibidas? ¿Por qué?
8. ¿Consideran que en ocasiones específicas se puede justificar el uso de la violencia? ¿En qué circunstancias?
9. ¿Cuáles consideran que podrían ser las consecuencias de la exposición frecuente a las diversas formas de violencia en las redes sociales?

Fuente: Elaboración propia.

Guía de contenidos visuales a utilizar para la realización de la actividad
“Una experiencia virtual”

A continuación, se presentan algunas imágenes que pueden ser utilizadas por la persona facilitadora para el desarrollo de la actividad. Ante esto, cabe destacar que los anteriores contenidos visuales son solamente una guía o recomendación, por lo tanto, queda a decisión de la persona facilitadora utilizar estos o los que considere convenientes de acuerdo con el contexto y la realidad del colectivo estudiantil.



Débora, de 22 años, vio como una foto suya se popularizaba en internet como un meme en que se burlaban de su rostro hace 7 años. Por esa razón tuvo que abandonar el colegio debido al matoneo que sufrió por parte de sus compañeros.



Figura 2. Contenido visual 2 (Telenoticias, 2019)

Yo en la clase virtual escuchando la violencia intrafamiliar que viven mis compas.



Figura 3. Contenido visual 3 (Ser naco es ser chido, 2020)



Figura 4. Contenido visual 4 (La Nación, 2019)

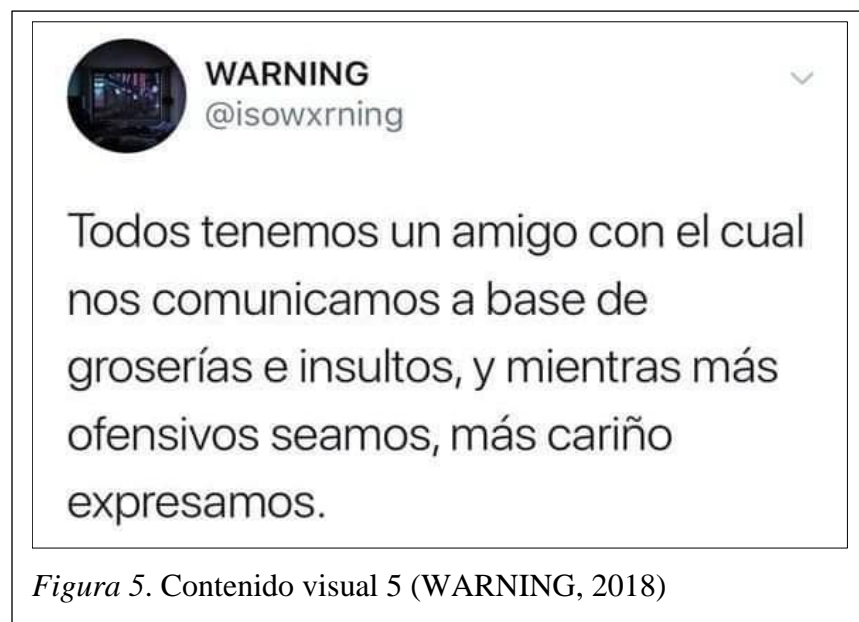


Figura 5. Contenido visual 5 (WARNING, 2018)

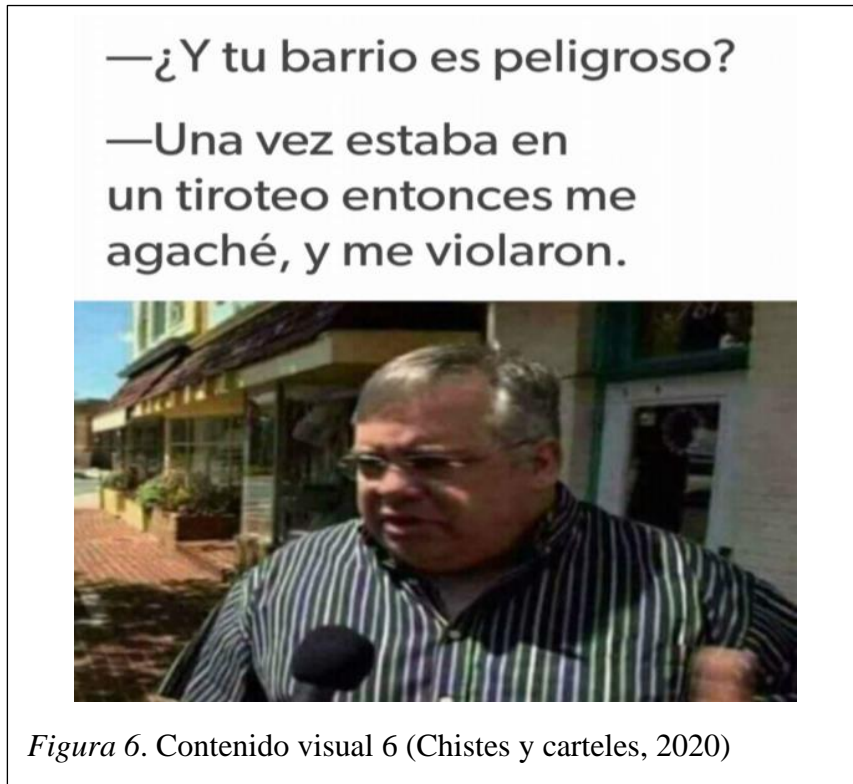




Figura 8. Contenido visual 8 (Cornellà, 2019)



Figura 9. Contenido visual 9 (Dedenne Memes, 2019)



Figura 10. Contenido visual 10 (Inarum Show, 2018)

Nota: En caso de que se desee utilizar otros contenidos visuales, se recomienda que estos reflejen los diversos tipos de violencia, ya que esto le permitirá a la persona facilitadora determinar si el colectivo estudiantil tiene claridad a la hora de identificarlos en el entorno virtual.

Evaluación de la unidad

Posterior al desarrollo de la unidad, las personas participantes recibirán una plantilla con una serie de preguntas que permitirán a la persona facilitadora determinar los conocimientos construidos por las personas adolescentes en torno a los ejes temáticos, así como los aprendizajes adquiridos a partir del taller interactivo.

Evaluación de la Unidad Exploremos el mundo virtual

Instrucciones: Responda de forma clara y puntual a cada una de las preguntas según lo que se le solicita. Si tiene alguna pregunta no dude en consultar a la persona facilitadora.

1. Como persona usuaria de las redes sociales, mencione cuáles tipos de violencia ha observado en el entorno virtual e indique de qué forma se presentan (memes, videos, noticias, publicaciones, comentarios, otra).

2. De acuerdo con lo visto durante el taller, explique qué entiende por normalización de la violencia.

3. Explique cuál es el impacto que genera la violencia virtual y su normalización tanto en las personas víctimas como en las observadoras.

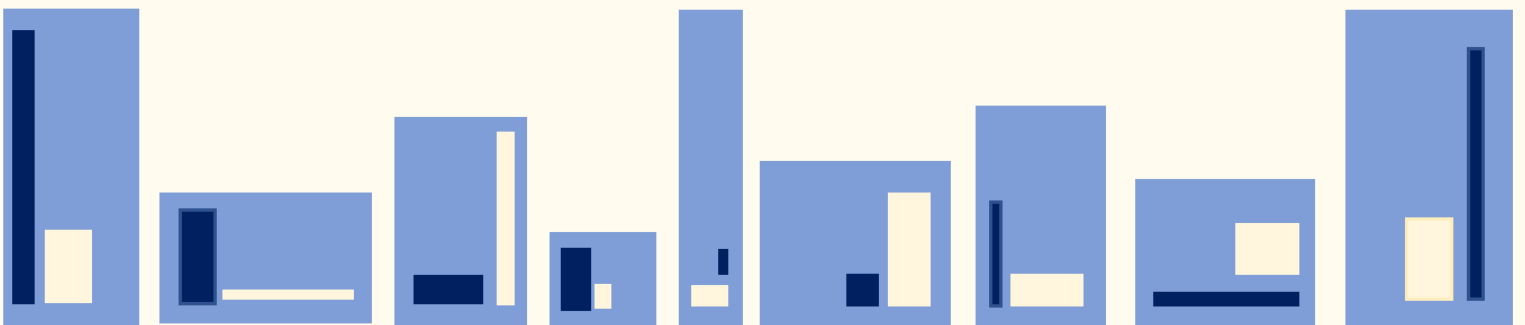
4. Indique de qué forma puede determinar si un meme, video o publicación presente en las redes sociales contiene violencia.

5. ¿Considera que posterior a la realización de este taller ha cambiado de alguna forma la manera en la que visualiza los diversos contenidos presentes en las redes sociales? Explique independientemente si la respuesta fue sí o no.

Unidad 3

Aprendamos a Comunicarnos de Forma No Violenta

“Cuando nuestra comunicación apoya
la compasión, el dar y el recibir,
la felicidad reemplaza la violencia”
(Marshall Rosenberg)



La presente unidad tiene como tema central la comunicación no violenta y sus procesos (observación, expresión de los sentimientos y realización de peticiones), además del rol que cumple la empatía durante todo el proceso.

El propósito específico de esta unidad es que la población adolescente conozca nuevos estilos de comunicación, en específico la comunicación no violenta, para promover la utilización de esta como herramienta o recurso ante las diversas situaciones que se presentan en las redes sociales. Esto mediante el desarrollo de un taller interactivo.

Conceptos teóricos necesarios para el desarrollo de la unidad

La comunicación no violenta, también llamada CNV por sus siglas en español consiste en poner atención a las emociones que causan ciertos hechos o situaciones y entender también las emociones que le causan al otro la misma situación de manera que ambos puedan comunicarse y darle solución al problema sin que haya juicios de valor de por medio. Como bien lo explica Guzmán (2020) este tipo de comunicación se centra en la expresión clara de las necesidades humanas universales y los sentimientos que subyacen de dichas necesidades, es decir, uno de los pilares de este modelo es que la insatisfacción de esas necesidades puede provocar emociones insatisfactorias como el enojo, frustración, ansiedad, por el contrario los sentimientos expresados pueden causar emociones satisfactorias tales como alegría, alivio, calma, la inspiración y el valor.

Asimismo, Guzmán (2020) indica que expresar dichas emociones de manera no violenta genera una comunicación empática, además de la compasión por los sentimientos del otro, lo que lleva a la conexión al reconocerse en el otro, ya que esto funciona como un espejo en donde la persona se ve reflejada, suscitando la capacidad de la compasión y aumentando tanto los niveles de respuestas no violentas, así como la armonía en la comunicación.

Por otra parte, Rocha (2018) indica que la comunicación no violenta puede resumirse en cuatro etapas. En primer lugar, se encuentra la observación de la situación sin emitir un juicio o evaluaciones sobre lo que hacen o dicen los demás, es decir mirar desde afuera lo que sucede

como si se fuese una tercera persona, de manera que esto permita proceder a expresarlo de la forma más objetiva posible. Como segundo paso, se debe expresar los sentimientos que surgen de dicha situación, posteriormente se deben identificar necesidades humanas insatisfechas (algunas de estas necesidades se detallan en otros apartados) por las personas en cuestión. Por último, se realizan peticiones, de manera que las necesidades expresadas sean atendidas.

Lo que se busca con estas etapas es lograr una comunicación asertiva de los sentimientos y que no se tomen posiciones egocéntricas, es decir, que no sólo se tomen en consideración los sentimientos propios, sino, también conectar con los sentimientos de los demás, por cuanto, la comunicación no violenta necesita también de cierta cuota empática, elemento que se explicará en otro apartado.

En este punto es importante mencionar las categorías de necesidades que se consideran relevantes en la comunicación no violenta, ya que estas son indispensables al momento de trabajar con personas en la identificación de estas. Por ello, se ha elaborado un cuadro en donde se exponen las principales necesidades humanas y los sentimientos que generan cuando se encuentran satisfechas.

Tabla 1

Necesidades humanas y sus componentes.

Necesidades humanas	¿Qué elementos comprende?
Necesidad de seguridad	Apoyo, cuidado, confianza, protección y seguridad afectiva.
Necesidad de libertad	Autonomía, independencia, libertad de elegir.

Necesidad de identidad	Afirmación, confianza en sí mismo conocimiento de sí mismo, estima de uno mismo y del otro, integridad, pertenencia, respeto de uno mismo y del otro.
Necesidades relacionales	Afecto, compartir, concertación, conexión, consideración, contribuir al bienestar y desarrollo de sí y del otro, cooperación, escucha, empatía, expresión, interdependencia, intimidad, pertenecer, respeto, cercanía, sinceridad, solidaridad.

Nota: Adaptado de la lista de “Lista de sentimientos y necesidades.” Méndez (s. f.).

Dentro de las redes sociales al momento de reaccionar de forma violenta ante una publicación o comentario de otro usuario se debe pensar en cuál es la necesidad posee este, es decir, si es a nivel relacional, de identidad, de libertad o seguridad y entender, de manera que no se justifique, pero sí se entienda a la otra persona, reflexionar lo que siente ante esto para comprender mejor la situación y no generar un problema más profundo.

Cuando una necesidad se encuentra satisfecha subyacen entonces emociones catalogadas en la teoría de la comunicación no violenta como positivas, Garassini (2018). Menciona y explica algunas de ellas. Iniciando con la gratitud, en la que se reconoce lo que los demás hacen por otros, se da mérito a la cuota de esfuerzo propio y al de los demás. Seguidamente se encuentra el orgullo, cuando somos responsables por algún evento bueno que sucede, emana de algún reto del cual se sale victorioso.

También Garassini (2018), menciona la serenidad, la cual aparece en entornos en los que se siente seguridad. La alegría, esta se siente cuando todo va bien y se reconoce que hay un equilibrio emocional. El amor, que puede encerrar otras emociones. La esperanza, la cual surge en coyunturas difíciles y que causan desánimo, se teme lo peor, pero se anhela lo mejor siendo perseverante y trabajando en ello. El disfrute, en el que se puede disminuir la tensión suscitada por la cotidianidad, el interés, surge cuando algo nuevo llama la atención e invita a explorar y absorber nuevas ideas y aprendizajes.

En penúltimo lugar, se encuentra la inspiración, que nace de la admiración que se siente ante una eminencia o excelencia humana. Por último, el asombro, que se genera de una situación particular. Lo señalado por Garassini (2018), muestra que de un proceso de reconocimiento de las propias necesidades y la de los demás genera sentimientos gratificantes y que permiten que el proceso sea más ameno para las partes en cuestión, entendiendo y entendiéndose.

Ahora bien, para comprender al otro es fundamental que haya cierto nivel de empatía, esto con la finalidad de comprender la visión de mundo de los demás, escuchar las razones que los impulsan a reaccionar de una u otra manera, por tanto, dentro de la comunicación no violenta, es menester explicar el rol de la empatía como mediador en el transcurso de este proceso.

Comunicación no violenta y empatía

Una de las bases de la comunicación no violenta es la empatía, ya que como se ha mencionado requiere una escucha activa de lo que otros demandan y la comprensión de estos, como bien lo define Rosenberg (2013) “La empatía consiste en una comprensión respetuosa de lo que los demás están experimentando.” (p. 99). La CNV retoma un aspecto importante de la empatía la cual es escuchar para comprender y entender, como bien lo menciona Nolasco (2012) que más allá de ser una simple técnica, pues esta es una actitud que lleva a las personas a comprender el mundo interior de las otras, contemplando las emociones y los significados que estas le atribuyen a cada experiencia, esto permite que la atención no se centre en sí mismo, si no que esta sea centrada en las necesidades del otro.

La comunicación no violenta basado en la empatía, no sólo consiste en escuchar y comprender a la otredad, si no también, entender los sentimientos y necesidades propias, es por eso que Rosenberg llama a esto como auto empatía, la cual según Garassini (2018) “involucra conectar de manera compasiva con lo que sucede dentro de nosotros, esto tal vez involucre, sin culpa, notar pensamientos y juicios que estamos teniendo, notar nuestros sentimientos, lo más crítico, conectar con las necesidades que están afectándonos.” (p.72).

Por otra parte, García (s. f.), dos momentos para recibir empatía y asimismo darla. Al recibirla se toma conciencia de los sentimientos y necesidades, esta expresión debe ir acompañada de peticiones claras y detalladas. Por otro lado, al brindar el espacio empático a la otra persona se debe escuchar sus observaciones, sentimientos y necesidades, García (s. f.) añade que en este momento no se debe aconsejar, consolar y lo más importante no intentar defenderse, puesto que podría interrumpir el proceso de comunicación, no obstante, se puede hacer una observación una vez se reciba una señal de la otra persona para realizar el comentario y buscar soluciones en conjunto. Esto coincide con lo mencionado por Nolasco (2012), esto porque este autor propone tres niveles para que la comunicación empática surta efecto, estos niveles se explican a continuación

- a) El primer nivel sería la capacidad de identificar e interpretar adecuadamente las emociones ajenas.
- b) El segundo, lo constituiría la habilidad de percibir y responder a las preocupaciones o sentimientos inexpresivos de los demás.
- c) Un tercer nivel sería la comprensión de los problemas que se ocultan detrás de los sentimientos. (p.37)

Con base en lo mencionado, cabe destacar que la comunicación empática debe iniciar a lo interno, primero escuchando las necesidades de sí mismo sin juzgarse o culparse, al contrario, se debe ser autocompasivo al momento de hacer dicha reflexión para después mostrar esta compasión a los demás, máxime cuando se habla de un conflicto o desacuerdo, ya que, si bien es cierto el lenguaje empático no requiere necesariamente estar de acuerdo con la postura de la otra persona, esta sí apela a la comprensión de lo que las otras personas requieren de manera que las necesidades propias sean satisfechas sin transgredir las del otro.

Descripción metodológica de la unidad

Al igual que las metodologías de las unidades anteriores, esta unidad utilizará la modalidad de taller interactivo con la finalidad de dar a conocer a las personas participantes una forma diferente de resolver los conflictos interpersonales mediante la Comunicación No Violenta.

Al finalizar esta unidad el colectivo estudiantil podrá:

- Conocer qué es la comunicación no violenta y su importancia en el entorno virtual.
- Reconocer las emociones y sentimientos que les genera observar contenido violento en las redes sociales, así como las necesidades derivadas de estos.
- Poner en práctica la empatía en el momento de expresar sus sentimientos y emociones y escuchar las de los demás.
- Poner en práctica el modelo de comunicación no violenta en la vida cotidiana y en el entorno virtual.

Al finalizar esta unidad la persona facilitadora podrá:

- Reconocer las formas en que las personas estudiantes expresan sus necesidades y sentimientos.
- Identificar los niveles de empatía que poseen las personas estudiantes al momento de expresar sus emociones y necesidades y reconocer las necesidades y emociones de los demás.

A continuación, se presenta el planeamiento didáctico del taller interactivo correspondiente a la unidad 3 con sus respectivas estrategias de ejecución y evaluación, así como las fichas técnicas de las actividades a realizar, de modo que este pueda ser desarrollado por la persona profesional en Orientación de forma óptima.

Desarrollo del taller interactivo correspondiente a la unidad

Nombre de la actividad: “Aprendemos a comunicarnos de forma no violenta”

Duración aproximada: 90 minutos

Propósito general: Que las personas participantes fortalezcan sus habilidades de comunicación mediante la puesta en práctica de la comunicación no violenta para promover su utilización tanto en el entorno físico como en el virtual.

Propósitos Específicos	Estrategias de Ejecución	T	Estrategias de Evaluación	T	Recursos
	<p>Encuadre</p> <p>La persona facilitadora dará la bienvenida al grupo, comunicará las especificaciones del taller y retomará las normas de convivencia.</p>	5 min			
Que las personas participantes interactúen unas con otras	Realización de la técnica rompehielo ¡Descifrando El refrán!	10 min			

<p>mediante la realización de una actividad lúdica para promover una atmosfera cálida y de confianza que favorezca el desarrollo del taller.</p>	<p>Para el desarrollo de esta actividad la persona facilitadora formará subgrupos y explicará a las personas participantes que deben seleccionar a una persona representante. Una vez seleccionadas las personas representantes de cada subgrupo, se les mostrará refrán popular en Costa Rica, el cual deberán dramatizar a su equipo de forma simultánea mediante una mímica y sin hacer uso de las palabras. Cuando el equipo tenga claro el refrán, uno de los participantes deberá escribirlo en una pizarra. El primer grupo en descifrar el refrán y escribirlo será el ganador.</p> <p>Finalmente, se les explica que esta técnica es una introducción al tema</p>				
--	--	--	--	--	--

	de la comunicación y cómo tenemos diversas interpretaciones con respecto a las acciones que hacen los demás, las cuales no necesariamente siempre son como las interpretamos.				
1. Que las personas participantes conozcan el modelo de comunicación no violenta para promover una reflexión sobre su importancia dentro de los procesos de socialización humana.	<p>1.1 Realización de la actividad “El dado de la Comunicación No Violenta” (ver ficha técnica)</p> <p>Para el desarrollo de esta técnica, la persona indicará a las personas participantes que formen subgrupos y elijan a una persona representante, a la cual se le entregará una ficha informativa sobre los principales elementos del modelo de comunicación no violenta. Seguidamente, cada una de las personas representantes tomará el dado, lo lanzará y</p>	20 min	<p>1.2 Se realizará un conversatorio o espacio de socialización con ayuda de preguntas generadoras (ver preguntas generadoras en la ficha técnica de la actividad “El dado de la Comunicación No Violenta), entre estas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué aprendió de la socialización con su subgrupo del tema? • ¿Puede funcionar la comunicación no violenta para prevenir las situaciones de violencia 	15 min	<p>*Ficha con el texto relativo al modelo de Comunicación no Violenta.</p> <p>*Dado con las palabras claves empatía, necesidades, emociones, trivia, anécdota.</p>

	realizará de forma conjunta con su equipo la tarea que les corresponda (ver ficha técnica de la actividad “El dado de la comunicación no violenta”)		en las redes sociales y en su normalización? ¿De qué manera?		
2. Que las personas participantes reconozcan la importancia de comunicación no violenta para una puesta en práctica de esta en la cotidianidad.	<p>2.1 Realización de la actividad “Pantomimas” (ver ficha técnica)</p> <p>Para el desarrollo de esta actividad las personas se reunirán en los subgrupos conformados durante la primera actividad. Seguidamente, la persona facilitadora entregará un caso a cada grupo, el cual deberá analizar la situación propuesta y emplear las etapas de la comunicación no violenta para cambiar el desenlace.</p> <p>Cada grupo delegará a dos personas, quienes dramatizarán las dos versiones del caso, en primer</p>	20 min	<p>2.2 Se realizará una plenaria con la ayuda de preguntas generadoras (ver preguntas en la ficha técnica de la actividad “Juego de roles) con la finalidad de generar un proceso de reflexión sobre la importancia de la puesta en práctica del modelo de Comunicación no Violenta en la cotidianidad.</p> <p>Entre las preguntas están:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se sintieron cuando representaron la situación sin que mediara 	15 min	*Papeles que contienen los casos.

	<p>lugar, sin hacer uso de la comunicación no violenta y en segundo lugar haciendo uso de esta.</p>		<p>la comunicación no violenta?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se puede implementar la comunicación no violenta en la vida cotidiana? • ¿Cómo pueden emplear la comunicación no violenta en situaciones que suceden en las redes sociales? 		
<p>Cierre (5 min)</p> <p>La persona facilitadora hará un resumen de los principales aprendizajes con respecto a la temática que se lograron observar a través de las participaciones y comentarios de las personas adolescentes, se agradece el espacio de aprendizaje por ambas partes y se podría brindar algún reforzamiento positivo por parte de la persona facilitadora.</p>					

Ficha técnica de la actividad “El dado de la comunicación no violenta”

Temática: Comunicación no violenta, empatía, necesidades humanas, sentimientos.

Propósito: Que las personas participantes conozcan el modelo de comunicación no violenta para promover una reflexión sobre su importancia dentro de los procesos de socialización humana.

Población: Adolescente

Duración aproximada: 35 minutos

Materiales: Ficha con el texto relativo al modelo de Comunicación no Violenta, dado con las palabras claves empatía, necesidades, emociones.

Descripción metodológica: Para iniciar esta técnica, la persona facilitadora dividirá al grupo en subgrupos, otorgándoles a las personas un número del 1 al 5, de manera que las personas hagan los subgrupos de acuerdo con el número que les correspondió, es decir se unen todos los uno, dos tres, etc. Seguidamente la persona facilitadora les dará una ficha con la información de los principales elementos del modelo de comunicación no violenta, la cual debe ser leída y posteriormente discutida por las personas participantes.

Después de la discusión en subgrupos, se procederá a decirle a las personas participantes que se hará una actividad llamada “el dado de la comunicación no violenta”, este dado contiene las premisas básicas que han leído con anterioridad en la ficha. Se les indica que cada lado del dado tendrá una palabra que hace alusión al modelo de CNV; y que deberán girar el dado y en dependencia de la palabra que le corresponda deberá realizar una acción. A continuación, se presentan las palabras que tendrá cada cara del dado y las respectivas acciones.

Empatía: Deberán exponer una situación en donde tuvo que poner en práctica la empatía.

Trivia: Deberá contestar una pregunta basada en la teoría de la Comunicación no violenta.

Sentimientos: Deberá exponer una situación en particular que le hizo sentir emociones (positivas o negativas de la comunicación no violenta).

Necesidades: Decir en qué circunstancias o situación ha sentido alguna necesidad universal.

Anécdotas: Contar una anécdota de una situación en la que no empleó la comunicación no violenta y decir cómo la hubiese empleado.

Evaluación: Se realizará una plenaria sobre el tema abordado mediante el planteamiento de las siguientes preguntas generadoras

- ¿Conocían este tema previamente o habían escuchado algo al respecto?
- ¿Qué elementos o aspectos les llamó más la atención?
- ¿Qué aprendió de la socialización con su subgrupo del tema?
- ¿Puede funcionar la comunicación no violenta para atenuar la normalización de violencia en las redes sociales? ¿De qué manera?
- ¿Hay algo nuevo que quisieran aprender de este tema? ¿Qué le gustaría aprender?

Fuente: Elaboración propia.

Ficha técnica de la actividad “Pantomimas”

Temática: Comunicación no violenta, etapas de la comunicación no violenta (observación, clarificación de sentimientos y necesidades, realizar peticiones).

Propósito: Que las personas participantes reconozcan la importancia de comunicación no violenta para una puesta en práctica de esta en la cotidianidad.

Duración aproximada: 35 minutos

Materiales: Papeles que contienen los casos.

Descripción metodológica: Se indica a las personas participantes que, en los mismos subgrupos previamente conformados, se les va a entregar casos que deberán leer y posteriormente representar. En primer lugar, van a representar la situación sin que medie la comunicación no violenta y en otra en la que esté presente, esto mediante una pantomima. Se les explica que en una pantomima hay una persona que narra la historia y otras que la representan sin hablar, por lo que deben delegar a una persona que le narre.

Cabe aclarar que a las personas participantes sólo se les dará el caso y cada subgrupo deberá socializar la forma en la que van a emplear las etapas de la comunicación no violenta en su dramatización, y que además deben tener presente la empatía durante todo el proceso.

Casos para dramatizar

Caso 1: Un domingo por la noche, Luisa publicó en su perfil de Instagram unas fotografías que se había tomado durante un paseo con su familia. Al día siguiente, al revisar su perfil se percató de que Sara, una compañera de clase, había escrito comentarios burlándose de su ropa y de su cabello, ante lo cual, otras personas también habían respondido con frases crueles sobre su físico. Ante esto, Luisa comenzó a esparcir rumores falsos sobre Sara, afirmando que había hecho comentarios sobre su mejor amiga, lo cual le ocasionó un gran problema. ¿Cómo creen que se pudo haber sentido Luisa? ¿Cómo reaccionarían ustedes ante esta situación? ¿De qué forma se podría abordar esta situación desde la CNV?

Caso 2: Alex utilizó una fotografía que le tomó a Julián e hizo un meme el cual compartió en el grupo de WhatsApp de la clase y en una página de Facebook de memes. El meme con la foto de Julián se volvió viral y muchas personas lo compartían sin saber el daño que le estaban ocasionado a la autoestima de Julián. Ante esto, Julián le escribió a Alex mediante Messenger, lo trató muy mal y lo amenazó diciéndole que lo iba a golpear. ¿Cómo creen que se pudo haber sentido Julián? ¿Cómo reaccionarían ustedes ante esta situación? ¿De qué forma se podría abordar esta situación desde la CNV?

Caso 3: Ariel llegó el lunes a clases con sus zapatos rotos, sus padres no le pudieron comprar unos nuevos porque están pasando una situación económica difícil a nivel familiar. Al percatarse del estado de los zapatos de Ariel, Luciana decidió grabar un video haciendo comentarios burlescos sobre Ariel y exponiendo la situación económica de su familia, el cual publicó en su perfil de Facebook. ¿Cómo creen que se pudo haber sentido Ariel? ¿Cómo reaccionarían ustedes ante esta situación? ¿De qué forma se podría abordar esta situación desde la CNV?

Caso 4: Eduardo le hizo una broma pesada a Julieta y transmitió un Live en su página de YouTube y en su cuenta de Facebook. En el video se podía observar a Julieta llorando después de que Eduardo vertiera un refresco en un proyecto que Julieta había realizado para la materia de artes plásticas, quien seguidamente se abalanzó sobre Eduardo para golpearlo. ¿Cómo creen que se pudo haber sentido Julieta? ¿Cómo reaccionarían ustedes ante esta situación? ¿De qué forma se podría abordar esta situación desde la CNV?

Nota: Los casos anteriores son una guía, por lo tanto, queda a decisión de la persona facilitadora utilizar estos casos o crear otros que considere convenientes de acuerdo con el contexto y la realidad del colectivo estudiantil.

Evaluación: Se realizará una plenaria sobre el tema abordado mediante el planteamiento de las siguientes preguntas generadoras

- ¿Cómo se sintieron cuando representaron la situación sin que mediara la comunicación no violenta?
- ¿Cómo se puede implementar la comunicación no violenta en la vida cotidiana?

- ¿Cómo pueden emplear la comunicación no violenta en situaciones que suceden en las redes sociales?
- ¿Por qué creen que es importante la empatía en el proceso de comunicarse de forma no violenta?

Nota: La persona profesional en Orientación puede abrir el espacio para comentarios generales, o bien de que los participantes realicen sus propias preguntas, la idea principal es que la plenaria sea un espacio de socialización y construcción conjunta.

Fuente: Elaboración propia.

Evaluación de la unidad

Posterior al desarrollo de la unidad, las personas participantes recibirán una plantilla con una serie de preguntas que permitirán a la persona facilitadora determinar los conocimientos construidos por las personas adolescentes en torno a los ejes temáticos, así como los aprendizajes adquiridos a partir del taller interactivo.

Evaluación de la Unidad Aprendamos a comunicarnos de forma no violenta

Instrucciones: Responda de forma clara y puntual a cada una de las preguntas según lo que se le solicita. Si tiene alguna pregunta no dude en consultar a la persona facilitadora.

1. De acuerdo con lo visto durante el taller, ¿Qué es la comunicación violenta?

2. ¿Cuáles son los principales elementos del modelo de comunicación no violenta?

3. ¿Qué es la empatía y por qué es importante a la hora de comunicarnos?

4. ¿Por qué es importante reconocer y expresar nuestros sentimientos y necesidades?

5. Mencione tres beneficios de la implementación del modelo de comunicación no violenta en la cotidianidad

Recomendaciones generales para la persona facilitadora

La persona profesional en Orientación desempeña un rol importante en la mediación de procesos de enseñanza y aprendizaje enfocados en el desarrollo integral de las personas orientadas en las áreas personal, social, emocional, afectiva, sexual, vocacional, familiar, académica, entre otras. Es por esta razón que; para optimizar el quehacer en esta disciplina, es necesario que las personas profesionales fortalezcan y pongan en práctica competencias como la apertura, la empatía, la flexibilidad, el pensamiento crítico y libre de juicios de valor, ya que esto promueve la realización de una intervención que alcance los resultados deseados en beneficio de la población atendida.

En vista de lo anterior, se proponen algunos aspectos esenciales para favorecer el desarrollo de las actividades y la óptima ejecución del presente módulo de abordaje en Orientación, los mismos se describen a continuación.

- Es preferible disponer de un espacio amplio donde se puedan ejecutar las técnicas de forma óptima, ya que algunas de estas requieren la movilización de las personas participantes, por tanto, es importante que se realice una la planificación previa a la aplicación del módulo con la finalidad de establecer un lugar apto para la realización de las actividades.
- Algunas estrategias o actividades requieren el uso de materiales tecnológicos como computadora, proyector audiovisual, cables USB y celulares, por ende, es indispensable disponer de este equipo o tener acceso a este para la ejecución de estas actividades. Asimismo, se debe procurar que antes de llevar a cabo las actividades los recursos tecnológicos funcionen correctamente, por tanto, deben ser probados a fin de evitar inconvenientes o problemas técnicos durante la realización de las actividades.
- El tiempo para la realización de las actividades que se ha propuesto en el presente módulo es un estimado, por tanto, este puede estar sujeto a cambios según sea conveniente para la persona facilitadora de acuerdo con la disposición de tiempo para cada taller, las características de las personas participantes, los recursos, espacio, entre

otros aspectos que pueden ameritar cambios de duración para cada actividad. Asimismo, queda a conveniencia de la persona facilitadora la opción de dividir los talleres en varias sesiones por motivos de distribución de lecciones en el centro educativo.

- Es menester que la persona facilitadora promueva un ambiente de confianza con el grupo o grupos participantes, ya que esto permite que el estudiantado adquiera seguridad para expresar abiertamente situaciones personales, problemas o acciones sin que surjan críticas y juicios al respecto, asimismo, la confianza dentro del grupo facilita la expresión de sentimientos y emociones en las personas participantes ante temas o situaciones donde se identifiquen o puedan resultar emotivos.
- Finalmente, se recomienda que la persona facilitadora posea las siguientes actitudes y habilidades: escucha activa, confidencialidad, buena comunicación, creatividad, empatía, ausencia de prejuicios y juicios, ética profesional, las cuales se consideran indispensables para garantizar el buen desempeño profesional y la eficacia de la aplicación del módulo.

Glosario

Conceptos vinculantes a la temática y de conocimiento necesario por parte de las personas profesionales en Orientación



En este apartado se incluye una serie de conceptos y términos vinculantes a los ejes temáticos abordados a lo largo del presente módulo, como lo son los tipos de redes sociales, la jerga utilizada por las personas adolescentes en los entornos virtuales, las diversas manifestaciones de la violencia en redes sociales, entre otros, los cuales han sido considerados de vital importancia para el óptimo desarrollo de las unidades planteadas.

Asimismo, el conocimiento de estos términos se considera un insumo necesario en cuanto al aprendizaje continuo y la actualización por parte de las personas profesionales Orientación, ya que esto beneficiará la adecuada comprensión de la realidad en la que se desenvuelven las personas orientadas en la sociedad actual.

Conceptos vinculantes a las temáticas de tecnología, violencia y redes sociales

Beef

Esta palabra es un anglicismo que significa pelea, la cual tiene lugar particularmente en las redes sociales (Serrano, 2019).

Body Shaming

Traducido al español como “humillación corporal”, este término hace referencia a una práctica extendida en las redes sociales, la cual se caracteriza por el señalamiento de las imperfecciones corporales de las personas que no cumplen con los estándares de belleza establecidos a nivel social, generalmente en las mujeres (Sen, 2021).

Conducta adictiva a internet

Es un patrón de comportamiento cuya característica se manifiesta por una pérdida de control sobre el uso de internet, lo que conlleva a que la persona se aisle, descuide sus relaciones sociales, actividades académicas, recreativas, salud entre otras (Arab y Díaz, 2015).

Emoji

Proviene del idioma japonés y es una combinación de los términos “e” que significa dibujo o imagen, más “moji” cuyo significado es carácter o letra (Arteaga, 2018).

Emotición

Tiene su origen de la palabra en inglés *emoticon*, también conocido como *smiley* y se define como “una representación de una emoción utilizando caracteres para hacer dicha representación, como por ejemplo :-), que representa una cara sonriente” (Castro, 2019).

Epic fail

Traducido al español como “fallo épico”, es una frase utilizada por las personas usuarias de redes sociales para hacer referencia a una situación en la que una persona comete una torpeza, un error o realiza una acción que desencadena una consecuencia que perfectamente podría haber sido evitada (Bonilla y Geikhman, s. f.).

Ética Relacional

Es una serie de criterios éticos que buscan el establecimiento de relaciones basadas en el respeto, la valía y la libertad tanto propia como de la otredad, consolidando la responsabilidad afectiva, la libertad, la dignidad y el consentimiento como elementos primordiales de la convivencia y el disfrute mutuo (López, 2017).

Facebook

Es la red social más utilizada en el mundo. Es muy atractiva porque es muy fácil de usarla, permite interactuar con otras personas usuarias y utilizar diferentes recursos visuales como imágenes, videos y texto. Además, es una red social cuyos usuarios pueden ser desde jóvenes hasta personas mayores, es la favorita de los Millennials y la Generación X, pero entre la Generación Z el porcentaje de usuarios baja, puesto que esta última se inclina más por el uso de Instagram (Navarrete, 2018).

Flaming

Traducido al español como “Flamear”, hace referencia a la utilización de lenguaje vulgar y agresivo, así como a la interacción hostil, intolerante e insultante hacia una persona específica por medio de las diferentes plataformas virtuales (Porras, 2013).

Generación Baby Boomers

Esta generación la conforman las personas nacidas entre los años 1946 y 1964, por tanto, actualmente cuentan con edades comprendidas entre 50, 60 y 70 años. El nombre que reciben se debe a que forman parte de los nacimientos después de la segunda guerra mundial, época que se caracterizó por un gran incremento en el nacimiento de niños y niñas: el Baby Boom, especialmente dentro de los países anglosajones. Aunque crecieron sin internet y las actuales herramientas tecnológicas se han adaptado para aprovechar los beneficios tecnológicos como el teléfono móvil y redes sociales que facilitan su trabajo y vida personal (Díaz et al. 2017).

Generación silenciosa, tradicionalistas o Swingers

Las personas mayores de 70 años pertenecen a esta generación. Entre sus características se destacan los diarios y noticieros como sus fuentes de información, la lectura y observación de la televisión como sus principales actividades, presencia de valores tradicionales y escaso uso de la tecnología (Malpartida, 2018).

Generación X

Dentro de esta generación se encuentran las personas nacidas entre los años de 1965 hasta 1981, por lo que podrían rondar las edades de 35 hasta los 51 años, además son padres y madres de las generaciones Millennials y Centennials. La gran mayoría fueron adolescentes en los años 80 por lo que presenciaron en esta época eventos tecnológicos como el surgimiento de las computadoras personales y la expansión del internet (Díaz et al. 2017).

Generación Y o Millennials

Las personas nacidas a principios de los 80 e inicios del siglo XXI comprenden esta generación y han hecho del uso de la tecnología una parte integral de su estilo de vida, por lo que se destacan por su afinidad con el mundo digital ya que han crecido con el internet, las redes sociales, los teléfonos inteligentes y otros avances tecnológicos (Díaz et al. 2017).

Generación Z o Centennials

A esta generación pertenecen las personas nacidas entre mediados de los años 90 y el año 2009, también se les conoce como *Screenagers*, término en inglés que se traduciría como adolescentes de pantalla. Entre sus características se destacan la habilidad y competencia en el uso de las tecnologías de la información y comunicación a las que acceden de forma autodidacta, gran facilidad en el desenvolvimiento en entornos digitales, uso intensivo de tecnologías, publicación de contenidos digitales sin límites, necesidad constante de interacción con otras personas, entre otras (Álvarez et al. 2019).

Gore

Según Ayala y Álvarez (2016) El cine *splatter* o *gore* es el subgénero del cine de terror y cine de explotación el cual se enfoca en la violencia gráfica en extremo tornándose visceral y sanguinario, donde se teatraliza la mutilación. Debido a esto se utilizó el término “Gore” para denominar a este tipo de producciones, el cual es de origen anglosajón y significa la “visión de sangre”; al igual que el término *splatter* que significa salpicar o manchar cabe destacar que, a pesar de que el término *gore* como se hizo mención antes se acuña principalmente a filmes de la industria del cine, dicho adjetivo se trasladó al entorno cibernético para adjudicársela a videos que de igual forma muestran violencia explícita de todo tipo (Castaño, Herra, Villalobos, 2021).

Gossip

Este término se refiere a la acción de extender rumores entre personas por lo que las posibilidades tecnológicas pueden hacer que los mismos tengan un mayor alcance y su permanencia se amplifique. Generalmente se usan las aplicaciones de mensajería y redes sociales para difundir estos rumores. Asimismo, uno de los riesgos de esta práctica que se origina por la falsedad de información es que puede ser un detonante de conductas de ciberacoso o de otro tipo (Aguayo, 2019).

Grooming

Se entiende como aquellas estrategias que utiliza una persona adulta para ganar la confianza de una persona menor de edad, con el objetivo de establecer control sobre esta para finalmente abusar sexualmente de él o ella (Arab y Díaz, 2015).

Happy Slapping

Traducido al español como “bofetada feliz”. Este concepto tiene que ver con la violencia que consiste en la grabación de videos de agresión, física, verbal, sexual entre otros hacia una persona o varias para luego difundir dichas grabaciones por medio de redes sociales u otras aplicaciones tecnológicas (Aguayo, 2019).

Hashtag

Está compuesto por el símbolo # seguido de una palabra o frase (sin espacio) y son utilizados por las personas usuarias como etiquetas o como una forma de organizar el contenido que publican en la red social (Bonilla y Geikhman, s. f.).

Hater

Traducido al español como “odiodor”. Este término es utilizado para hacer referencia a aquellas personas usuarias que desprecian y critican destructivamente a una persona o varias que generalmente suele ser conocida o famosa, así que entre más seguidores se tenga, existe más posibilidad de surjan haters (Benítez, 2019).

Hilos de conversación

Entendidos como una concatenación de tuits publicados por una misma cuenta. Para esquivar la limitación de caracteres, el usuario se va respondiendo a sí mismo y crea una línea narrativa (Elizari, 2017).

Influencer

Traducido al español como “influenciador” o “influenciadora”, hace referencia a una persona o figura pública que; por su popularidad y la cantidad de seguidores en las redes sociales, se consolida como referente dentro de una comunidad virtual, esto mediante la elaboración de contenidos que generan un impacto en los grupos de personas usuarias que consumen sus mensajes de forma masiva (Levy, 2021).

Instagram

Al igual que sucede con YouTube, las generaciones más jóvenes son las que mayor uso hacen de esta, quienes la consideran la más importante y relevante. Esta plataforma integra opciones de fotografía y video de una forma sencilla y atrayente para la persona usuaria, además la opción de las stories rápidas ha ocasionado que las personas compartan contenido a diario de las actividades que realizan durante el día con sus seguidores. Por otra parte, diferentes marcas han optado por esta tendencia, al utilizarla para vender sus productos y servicios (Navarrete, 2018).

Lol

Abreviatura de la frase en inglés “*laughing out loud*”, esta es utilizada por las personas usuarias para hacer referencia al acto de reír a carcajadas (Bonilla y Geikhman, s. f.).

Meme

Este término tiene su origen propiamente en la teoría de Richard Dawkins, en la cual se plantea que los memes constituyen recursos visuales que reflejan, replican y transmiten elementos culturales y sociales, lo que a su vez implica que estos se interpreten de diversas formas y perduren en el tiempo (Muñoz, 2014).

Morphing

Este término hace referencia al uso, edición y alteración de imágenes con fines de burla o acoso. De esta forma, se utilizan efectos especiales para modificar el rostro de las personas hasta transformarlas en el de otras, adjudicando connotaciones sexuales u otras diferentes a la fotografía original (Porras, 2013).

Nudes

Traducido al español como “desnudos”. Es un término similar al "pack", con la excepción que este es utilizado por las personas en la frase “*send nudes*”, la cual generalmente hace referencia a la solicitud de fotografías o videos con contenido desnudo explícito (Corvalán, 2019).

Packs

Este término hace referencia a cualquier material audiovisual de contenido sexual que es transferido mediante las diversas plataformas virtuales y redes sociales. Las personas jóvenes suelen utilizar la frase “mandar el pack” para hacer referencia al intercambio de fotos y videos comprometedoras, generalmente en ropa interior (Corvalán, 2019).

Porno venganza

Implica la distribución de imágenes sexualmente gráficas de individuos sin su consentimiento. Esto incluye archivos originalmente obtenidos a través de grabaciones ocultas o de agresiones sexuales, así también como imágenes originalmente registradas con consentimiento, generalmente dentro del contexto de una relación privada o confidencial (Corvalán, 2019, párr. 9).

Redes sociales

Las redes sociales son lugares o sitios en internet que permiten a las personas usuarias relacionarse, comunicarse, crear y compartir contenidos, así como el establecimiento de comunidades en línea (Urueña et al. 2011).

Redes Sociales Profesionales

Permiten ir desarrollando una amplia lista de contactos profesionales, tanto para intercambios comerciales como para interacción y búsquedas de oportunidades entre las personas. Normalmente, los usuarios que ingresan a estas redes incluyen una descripción de su hoja de vida, lo cual constituye el punto de partida en sus interacciones posteriores. Ejemplos LinkedIn, Xing, Viadeo (Hutt, 2012, 123-124).

Redes Sociales Generalistas

Este tipo de espacios cuentan con perfiles de usuarios muy similares a los anteriores, pero con ritmos de crecimiento distintos, marcados por generación de contactos, quienes ingresan con el fin de ponerse en contacto con personas cercanas y no tan cercanas, para comunicarse, o bien para compartir música, videos, fotografías e información personal. Ejemplos MySpace, Facebook, Tuenti, Hi5 (Hutt, 2012, 123-124).

Redes Sociales Especializadas

Durante los últimos años, se ha registrado la aparición de redes sociales especializadas en una determinada actividad social o económica, un deporte o una materia. Esto permite satisfacer una necesidad inherente del ser humano de formar parte de grupos con características e intereses comunes. Ejemplos: Ediciona, eBugá, CinemaVIP (Hutt, 2012, 123-124).

Sexting

Consiste en compartir imágenes de contenido sexual personales o de otras personas a través de teléfonos celulares o internet. Esto implica el riesgo de que dichas imágenes sean publicadas y viralizadas sin permiso, por lo que la intimidad de la persona quedará expuesta de manera pública cuyas consecuencias se miden a corto y largo plazo (Arab y Díaz, 2015).

Stalker

“El concepto hace referencia al "acosador" o persona que dedica mucho tiempo a investigar el perfil de otro usuario” (Corvalán, 2019, párr. 11).

Trending

La palabra “*trend*” significa “moda”, es decir, algo popular en el momento. Por lo tanto, esta expresión hace referencia a cosas que son populares y están dando de qué hablar ... las cosas en tendencia tienden a cambiar constantemente en Internet, y dependen de los últimos eventos y la cultura pop (Bonilla y Geikhman, s. f., párr. 136-137)

Troll

Esta palabra hace referencia a un grupo de personas usuarias caracterizadas por molestar, hacer enojar y lastimar a otros usuarios mediante comentarios irrespetuosos u ofensivos en foros, noticias, y en las redes sociales en general (Bonilla y Geikhman, s. f.).

Twitter

A diferencia de otras redes sociales, su cantidad de usuarios ha disminuido en los últimos años, pero aun así se mantiene como una de las que más menciones tiene. Su principal característica es la de crear espacios de interacción e intercambio de opiniones sobre temas actuales o en tendencia (Navarrete, 2018).

WhatsApp

Se encuentra en un alto rango de popularidad dentro de las redes enfocadas en la mensajería instantánea, además es el medio de comunicación predilecto por los Millennials, dado que es la generación que más la usa y son más las personas que se conectan a través de dispositivos móviles (Navarrete, 2018).

YouTube

Es una plataforma de videos. El hecho de que sea muy usada se debe a su gran capacidad de interacción con otras redes y el auge de los llamados influencers o youtubers. Es una de las que más crece con respecto a su número de usuarios y mejor valorada. Los más jóvenes son los que más contenido audiovisual consumen, ya que se estima que personas entre 16 a 23 años siguen al menos un influencer en YouTube (Navarrete, 2018).

Referencias

- Aguayo, A. (2019). *Diccionario de términos relacionados con el ciberacoso y otros riesgos en internet*. Recuperado de <http://www.tepongounreto.org/2019/07/diccionario-de-terminos-relacionados-con-el-ciberacoso-y-otros-riesgos-en-internet/>
- Ale. [@aleeeeeecp]. (2018, julio 24). Que pinche hueva cuando la gente no entiende tu humor y tienes que terminar cada oración con un “es broma” para que no se enojen ni lloren, pendejos. [Tweet]. Recuperado de <https://twitter.com/aleeeeeecp/status/1021912373509201922>
- Algeciras, C. (2016). *Los 13 Tipos de Violencia y sus Características*. Recuperado de <https://www.google.com/amp/s/www.lifeder.com/tipos-violencia/amp/>
- Álvarez, E., Heredia, H. y Romero, M. (2019). La Generación Z y las Redes Sociales. Una visión desde los adolescentes en España. *Revista Espacios*, 40 (20), 1-14. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/333809479_La_Generacion_Z_y_las_Redessociales_Una_vision_desde_los_adolescentes_en_Espana_Generation_Z_and_Social_Networks_A_vision_from_the_teenagers_in_Spain_Contentido
- Alvites, C. (2019). Adolescencia, ciberbullying y depresión, riesgos en un mundo globalizado. *Revista científica electrónica de Educación y Comunicación en la Sociedad del Conocimiento*, 19(I), 210-234. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7032614.pdf>
- AMBI. (2018, 5 de abril). *Sin título*. [Facebook]. Recuperado de <https://www.facebook.com/793683500658769/photos/a.885477691479349/2085696301457476/>
- Arab, E. y Díaz, A. (enero-febrero, 2015). Impacto de las redes sociales e internet en la adolescencia: aspectos positivos y negativos. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 26(1), 7-13. doi: <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2014.12.001>

- Arteaga, S. (2018). *Significado de los emoticonos: qué quiere decir cada emoji*. Recuperado de <https://computerhoy.com/listas/tecnologia/significado-emoticonos-que-quiere-decir-cada-emoji-284873>
- Ayala, B. y Álvarez, L. (2016). *Todo lo que usted quería saber del gore, sin ensuciarse de sangre: consideraciones de actualidad sobre el cine gore y el psicoanálisis*. Recuperado de https://www.iztacala.unam.mx/errancia/v14/PDFS_1/polieticas%20TEXTO%209%20TODO%20LO.pdf
- Benítez, J. (2019). *Estas son las expresiones de la Generación Z que debes añadir a tu diccionario (si aún no lo has hecho)*. Recuperado de <https://vanidad.es/mixed-up/905398223/Estas-son-las-palabras-de-la-Generacion-Z-que-debes-anadir-a-tu-diccionario-si-aun-no-lo-has-hecho.html>
- Bonilla, L. C. y Geikhman, Y. (s. f.). *30 términos de la jerga de Internet en inglés para noobs*. FluentU. Recuperado de [https://www.fluentu.com/blog/english-esp/jerga-de-internet-en-ingles/#:~:text=Estas%20son%20algunas%20de%20las,by%20the%20way%20\(por%20cierto\)](https://www.fluentu.com/blog/english-esp/jerga-de-internet-en-ingles/#:~:text=Estas%20son%20algunas%20de%20las,by%20the%20way%20(por%20cierto))
- Browne, R. y Flores, P. (2017). Jóvenes y patriarcado en la sociedad TIC: Una reflexión desde la violencia simbólica de género en redes sociales. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 15(1), 147-160. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/773/77349627009.pdf>
- Caballero, C., Palacio, J., Restrepo, D. y Suárez, Y. (2018). Exposición a la Violencia y Riesgo Suicida en Adolescentes Colombianos. *Terapia Psicológica*, 36(2), 101-111. Recuperado de <https://tEPS.cl/index.php/tEPS/article/view/235/276>
- Cantillo, C. y Gil, J. (2018). *Los memes en la construcción del discurso del odio en la Red*. C. Cantillo y J. Gil (Coords.), *Comunicación y desarrollo en la Sociedad Digital: nuevos discursos y viejos valores del poder cultural* (Capítulo I, pp. 11-30). Recuperado de <https://egregius.es/catalogo/comunicacion-y-desarrollo-en-la-sociedad-digital-nuevos-discursos-y-viejos-valores-del-poder-cultural/>

- Carrillo, J., Lucio, L. y Prieto, M. (2015). Violencia virtual y acoso escolar entre estudiantes universitarios: el lado oscuro de las redes sociales. *Innovación Educativa*, 15(68): 33-47. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/306207167_Violencia_virtual_y_acoso_escolar_entre_estudiantes_universitarios_el_lado_oscuro_de_las_redes_sociales
- Castillero, O. (s. f.). *Teoría de la Influencia Social: sus aportes psicológicos*. Recuperado de <https://psicologiamente.com/psicologia/teoria-influencia-social>
- Castillo, W. A. (2018). *Agresividad y su relación con las redes sociales. Estudio realizado con los estudiantes de tercero básico del Instituto Nacional Experimental de Educación Básica con Orientación Ocupacional de Coatepeque Departamento de Quetzaltenango* (Tesis de grado) Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperada de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrca/2018/05/42/Castillo-Williams.pdf>
- Castro, L. (2019). *¿Qué es un emoticono?*. Recuperado de <https://www.aboutespanol.com/que-es-un-emoticono-157863>
- Chistes y carteles (2020, 17 de enero). *Sin título*. [Facebook]. Recuperado de <https://www.facebook.com/ChistesCarteles/photos/a.228836623907175/1515400838584074/>
- Cornellà, J. (2019, 1 de marzo). *Sin título*. [Facebook]. Recuperado de <https://www.facebook.com/joancornella/photos/1215611388606004>
- Cortés, L., Flores, M. y Morales, T. (2019). Significado, manifestaciones, actores y causas de la violencia desde la mirada de los jóvenes. *PSICUMEX*, 9(1), 56-74. Recuperado de <https://psicumex.unison.mx/index.php/psicumex/article/view/302>
- Corvalán, F. (2019). *¿Qué es un "incel", "pack" o "stalker"? El lenguaje detrás de Nido. org. La Tercera*. Recuperado de <https://www.latercera.com/que-pasa/noticia/incel-pack-stalker-lenguaje-detras-nido-org/546906/>
- Dedenne Memes. (2019, 22 de diciembre). *Sin título*. [Facebook]. Recuperado de <https://m.facebook.com/692566834271196/photos/a.692567924271087/1185564904971384/?type=3&source=48>

- Díaz, C., López, M. y Roncallo, L. (2017). Entendiendo las generaciones: una revisión del concepto, clasificación y características distintivas de los baby boomers, X y millennials. *Revista Clío América*, 11(22), 188-204. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6509216>
- Elizari, F. (2017). *Los hilos, el nuevo fenómeno de Twitter*. Recuperado de <https://www.elmundo.es/television/2017/09/12/59b8266d46163f17788b467a.html>
- Frías, C. (2015). La Orientación como disciplina y profesión. En Mata, A. (Ed.). *El desarrollo teórico de la Orientación: Un aporte de la Universidad de Costa Rica* (pp. 15-51). Recuperado de <https://www.orientachile.cl/wp-content/uploads/2016/07/El-desarrollo-te%C3%B3rico-de-la-Orientaci%C3%B3n.pdf>
- Galán, J. (2018). Exposición a la violencia en adolescentes: desensibilización, legitimación y naturalización. *Divers.: Perspect. Psicol.*, 14(1), 55-67. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v14n1/1794-9998-dpp-14-01-00055.pdf>
- Galán, J. y Preciado, M. (2014). Desensibilización a la violencia una revisión teórica para la delimitación de un constructo. *Uaricha*, 11(25), 70-81. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/317035547_Desensibilizacion_a_la_violencia_a_una_revision_teorica_para_la_delimitacion_de_Violence_desensitization_delimitating_a_construct_through_a_theoretical_revision
- Garassini, M. (2018). *Psicología positiva y comunicación no violenta*. Bogotá: Editorial el Manual Moderno Colombia S.A.S
- García, C. (2014). Violencia en los niños y la comunicación como propuesta de intervención. *Educere*, 18(60), 313-320. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/356/35631743010.pdf>
- García., L. (s. f.). *Breve guía para la Comunicación No Violenta*. Recuperado de <https://simple.cat/wp-content/uploads/2017/04/CNV-breve-guia.pdf>
- Guzmán, O. (2020). *Comunicación no violenta: una puerta hacia una nueva mediación pedagógica*. Recuperado de <https://repositorio.una.ac.cr/handle/11056/17745>

- Hernández, R. (2013). *La normalización del discurso de la Violencia*. (Tesis para obtener el grado de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación) Universidad Nacional Autónoma de México, México. Recuperado de <http://132.248.9.195/ptd2014/enero/0708086/0708086.pdf>
- Herrera-López, M., Ortega-Ruiz, R. y Romera, E. (2018). Bullying y Cyberbullying en Latinoamérica. Un estudio bibliométrico. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 23(76), 125-155. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/rmie/v23n76/1405-6666-rmie-23-76-125.pdf>
- Hütt, H. (2012). Las redes sociales: una nueva herramienta de difusión. *Revista Reflexiones*, 91(2), 121-128. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/729/72923962008.pdf>
- Inarum Show. (2018, 30 de diciembre). *No quiso por las buenas...* [Facebook]. Recuperado de <https://www.facebook.com/inarumshow/photos/a.139479673346292/315380779089513/?type=3>
- La Nación. (2019, 27 de abril). *Hombre habría sido golpeado por 'spoilear' 'Avengers: Endgame'*. [Facebook]. Recuperado de <https://www.facebook.com/lanacioncr/posts/10161838981915051>
- Leiva, C. (2005). Conductismo, cognitivismo y aprendizaje. *Tecnología en Marcha*, 18(1), 66-73. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4835877>
- Levy, G. (23 de mayo de 2021). El ascenso y desgaste del fenómeno de los influenciadores. *Proceso Digital*. Recuperado de <https://proceso.hn/el-ascenso-y-desgaste-del-fenomeno-de-los-influenciadores/>
- López, D. (2017). De la naturalización de la violencia a la banalidad del mal. *Revista Ratio Juris*, 12(24), 111-126. Recuperado de: https://pdfs.semanticscholar.org/4d40/1872aeab73ecb543a93b43a2037e297910b2.pdf?_ga=2.263431690.766920101.1619885492-711125310.1619885492

- López, F. (2017). Ética de las relaciones sexuales y amorosas. *Revista de Investigación en Psicología*, 20(1), 177-194. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/319299140_Etica_de_las_relaciones_sexuales_y_amorosas
- Malpartida, J. (2018). *La generación de los silenciosos*. Recuperado de <https://blogs.upc.edu.pe/facultad-de-comunicaciones/comunicacion-y-marketing/la-generacion-de-los-silenciosos>
- Martínez, A. (2016). La violencia. Conceptualización y elementos para su estudio. *Política y Cultura*, 1 (46): 7-31. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/polcul/n46/0188-7742-polcul-46-00007.pdf>
- Martínez, R., Palma, A. y Velásquez, A. (2020). *Revolución tecnológica e inclusión social: reflexiones sobre desafíos y oportunidades para la política social en América Latina. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)*. Recuperado de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45901/1/S2000401_es.pdf
- Martínez-Guzmán, A., Prado-Meza, C., Tapia, C. y Tapia, A. (setiembre-diciembre, 2018). Una Relectura de Fotovoz como Herramienta Metodológica para la Investigación Social Participativa desde una Perspectiva Feminista. *Revista EMPIRIA* (41), 157-185. Recuperado de <http://revistas.uned.es/index.php/empiria/article/view/22608>
- Méndez, V. (s. f.). *Lista de sentimientos y necesidades*. Recuperado de <https://valentinmendez.com/documentos/lista-de-sentimientos-y-necesidades/>
- Mosca, G. (2012). La Legitimación de la Violencia en Relación a la Construcción de Género en Jóvenes Infractores de Ley: Un Estudio Exploratorio. *Revista de Psicología - Universidad Viña del Mar*, 2(1), 67-96. Recuperado de <http://sitios.uvm.cl/revistapsicologia/revista/03.04.Violencia.pdf>
- Muñoz, C. (2014). *El meme como evolución de los medios de expresión social*. (Seminario para optar al título de Ingeniero Comercial, Mención Administración), Universidad de Chile, Chile. Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/129749/El%20meme%20como%20evoluci%F3n%20de%20los%20medios%20de%20expresi%F3n%20social.pdf?sequence=1>

- Navarrete, J. (2018). *Tipos de redes sociales y sus características*. Recuperado de <https://www.inboundemotion.com/blog/tipos-de-redes-sociales-y-sus-caracter%C3%ADsticas>
- Nolasco, A. (agosto- diciembre, 2012). La empatía y su relación con el acoso escolar. *Revista de Estudios y Experiencias en Educación*, 11(22), 35-54. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2431/243125410002.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2002). *Informe mundial sobre la violencia y la salud: resumen*. Recuperado de https://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/es/summary_es.pdf
- Ortiz, D. (2015). El constructivismo como teoría y método de enseñanza. *Sophia, Colección de Filosofía de la Educación*, (19), 93-110. DOI: 10.17163/soph.n19.2015.04
- Pereira, M. (2012). *Mediación docente de la Orientación educativa y vocacional*. San José: EUNED.
- Pérez, M., Fernández, M. y López, F. (2014). El fenómeno de las redes sociales: evolución y perfil del usuario. *Revista de Psicología y Educación eduPsykhé*, 13(1), 93-118. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/287209549_El_fenomeno_de_las_redes_sociales_evolucion_y_perfil_del_usuario
- Pérez, S. (s. f.). *La violencia de género en los jóvenes: Una visión general de la violencia de género aplicada a los jóvenes en España*. Instituto de la Juventud de España, Injuve. Recuperado de http://www.injuve.es/sites/default/files/adjuntos/2019/07/estudio_violencia_web_injuve.pdf
- Porras, W. (2013). Gestión de los factores de riesgo vinculados al uso de Internet y las redes sociales en el estudiantado durante la etapa de la adolescencia en las organizaciones educativas. *Rev. Gestión de la Educación*, 3(2), 123-141. Recuperado de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/gestedu/article/download/10651/10047/>

- Rocha, D. (2018). *Comunicación no violenta (CNV) en las redes sociales: Estudio de caso de un grupo de practicantes en la red social Facebook* (Tesis de Maestría) Universidad de Barcelona, España. Recuperado de http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/126143/1/TFM_Debora_Rocha.pdf
- Rodríguez, S. (2017). *Incidencia de las redes sociales en las nuevas formas de violencia de género en adolescentes* (Trabajo de fin de grado) Universidad del País Vasco, España. Recuperado de <https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/30352/Rodriguez%20Ullate%2C%20Samuel%20Cast.%20TFG.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Rosenberg, M. (2013). *Comunicación no violenta: un lenguaje de vida*. Buenos Aires: Gran Aldea Editores.
- Sánchez, B. (2020). Internet Memes and Desensitization. *Pathways: A Journal of Humanistic and Social Inquiry*, 1(2), 1-11. Recuperado de https://repository.upenn.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1020&context=pathways_journal
- Sen, C. (20 de setiembre del 2021). La rebelión global contra el ‘body shaming’. *La Vanguardia*. Recuperado de <https://www.lavanguardia.com/vida/20210220/6256576/rebelion-global-contra-body-shaming.html>
- Ser naco es ser chido. (2020, 17 de marzo). *Sin título*. [Facebook]. Recuperado de <https://www.facebook.com/212881562070211/photos/a.324004710957895/3819292034762461/>
- Serrano, A. (2019). De “Cringe” a “Real”; éstas son y así se usan BIEN las palabras y expresiones favoritas de los millennials. Recuperado de <https://www.glamour.es/placeres/cultura/articulos/millennial-vocabulario-que-significan-palabras-generacion-z/46760>
- Telenoticias. (2019, 24 de julio). “Me convertí en un meme y mi vida se volvió una pesadilla”. [Facebook]. Recuperado de <https://www.facebook.com/Telenoticias7/posts/2815502531794263/>

- Ureña, V. y Robles, J. (2015). La Orientación en el Ministerio de Educación Pública costarricense. *Revista Electrónica Actualidades Investigativas en Educación*, 15(1), 1-19. doi: [dx.doi.org/10.15517/aie.v15i1.17632](https://doi.org/10.15517/aie.v15i1.17632)
- Urueña, A., Ferrari, A., Blanco, D. y Valdecasa, E. (2011). *Las redes sociales en internet*. Recuperado de http://www.osimga.gal/export/sites/osimga/gl/documentos/d/20111201_ontsi_redes_sociais.pdf
- Vélez-Romero, X. y Cano-Lara., E. (2016). Los diferentes tipos de responsabilidad social y sus implicaciones éticas. *Revista Dominio de las Ciencias*, 2, 117-126. Recuperado de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/297>
- Vergara, C. (2017). *Bandura y la teoría del aprendizaje social: Un resumen de la teoría de Albert Bandura sobre cómo las personas aprenden a través de la observación*. Actualidad en Psicología. Recuperado de: <https://www.actualidadenpsicologia.com/bandura-teoria-aprendizaje-social/>
- WARNING. [@isowxrning]. (2018, octubre 24). Todos tenemos un amigo con el cual nos comunicamos a base de groserías e insultos, y mientras más ofensivos seamos, más cariño expresamos. [Tweet]. Recuperado de <https://twitter.com/isowxrning>