



## Comunicación pacífica en medios digitales

Cecilia Sarahi de la Rosa-Vazquez<sup>a</sup>

### Como citar este artículo:

de la Rosa-Vazquez, C. S. Comunicación pacífica en medios digitales. Eirene Estudios De Paz Y Conflictos, 8(15).

<https://doi.org/10.62155/eirene.v8i15.320>

### Recibido:

27 de abril de 2025

### Aprobado:

11 de junio de 2025

<sup>a</sup>ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9440-4513>

Universidad Autónoma de Coahuila. Saltillo, Coahuila, México.

Doctora en Métodos Alternos de Solución de Conflictos. Miembro del Sistema Nacional de Investigadores e Investigadoras nivel I. Profesora investigadora de tiempo completo en el Centro de Investigación e Innovación Científica y Tecnológica de la Universidad Autónoma de Coahuila. Correo electrónico: [ceciliarosa@uadec.edu.mx](mailto:ceciliarosa@uadec.edu.mx)

## COMUNICACIÓN PACÍFICA EN MEDIOS DIGITALES

### Resumen

En la actualidad los medios digitales entendidos como software, videos, imágenes, páginas web, redes sociales, archivos, videojuegos, libros electrónicos son la forma más común de uso para consulta, entretenimiento y comunicación de millones de personas en todo el mundo. El uso de la comunicación pacífica dentro de los medios digitales es un tema que requiere abordarse y educarse debido a la falta de habilidades de las personas para comunicarse de forma pacífica en el mundo real y en el digital desencadenando en ambos violencia. Este trabajo tuvo como objetivo revisar el estado actual del ciberacoso en México, identificar el estilo de comunicación que prevalece en los jóvenes mexicanos en los medios digitales y reflexionar sobre estrategias para lograr la comunicación pacífica en medios digitales mediante la revisión teórica y empírica de estudios. Los resultados evidenciaron que el ciberacoso en México lo padecen más mujeres que hombres en un rango de 20 a 30 años, la presencia de un estilo de comunicación evitativo y agresivo predominante, el asertivo se encuentra condicionado a eventos catastróficos y jóvenes con valores. Se concluye con la necesidad de implementar campañas del uso adecuado de los medios digitales mediante lineamientos de control formales, atención, supervisión y límites de la familia hacia los jóvenes, entrenamiento en habilidades de comunicación no violenta y empatía utilizando como herramientas realidad

virtual y programas de alta fidelidad como estrategias para modificar sistemas de creencias y favorecer la creación de sociedades pacíficas.

**Palabras clave:** cultura de paz, habilidades interpersonales, comunicación, redes sociales y violencia.

## PEACEFUL COMMUNICATION IN DIGITAL MEDIA

### Abstract

Currently, digital media understood as software, videos, images, web pages, social networks, files, video games, electronic books are the most common form of use for consultation, entertainment and communication of millions of people around the world. The use of peaceful communication within digital media is an issue that requires addressing and educating due to people's lack of skills to communicate peacefully in the real and digital worlds, triggering violence in both. This work aimed to review the current state of cyberbullying in Mexico, Identify the communication style that prevails among young Mexicans in digital media and reflect on strategies to achieve peaceful communication in digital media through theoretical and empirical review of studies. The results showed that cyberbullying in Mexico is suffered by more women than men in a range of 20 to 30 years, the presence of a predominant avoidant and aggressive communication style, the assertive one is conditioned to catastrophic events and young people with values. It concludes with the need to implement

campaigns for the appropriate use of digital media through formal control guidelines, attention, supervision and limits of the family towards young people, training in non-violent communication skills and empathy using virtual reality as tools and high-fidelity programs as strategies to modify belief systems and favor the creation of peaceful societies.

**Keywords:** culture of peace, interpersonal skills, communication, social media and violence.

## 1. INTRODUCCIÓN

En México específicamente el problema que se percibe ante el consumo de internet de más de la mitad de la población es la carente educación y capacitación de las personas para su uso adecuado de los medios digitales. Ante la falta de alfabetismo digital entendida como la habilidad para analizar, comprender, evaluar y organizar la información que se consume a través de los medios digitales (UNESCO, 2025) es más probable que se atente contra de los principios que la Cultura de Paz promueve teniendo como consecuencia la violencia.

La comunicación entre los consumidores del mundo digital ha llegado a establecer dinámicas violentas surgiendo términos como: violencia digital entendida como la vulneración de derechos por medio de servicios digitales que pueden desencadenar daños psicológicos o emocionales en la vida privada o pública de la víctima (INFOEM, 2025).

El informe de Violencia Viral realizado por Save the Children (2019) clasificó nueve tipos de violencia viral a la que se exponen los niños, niñas y adolescentes a través de todo tipo de dispositivos en su vida diaria pudiendo afectar su desarrollo, los cuales se describen a continuación:

1. Sexting sin consentimiento: se refiere al intercambio de mensajes o material de contenido sexual.
2. Sextorsión: cuando una persona chantajea a un niño, niña o adolescente amenazando que publicará contenido de tipo sexual que lo involucra.
3. Violencia online en la pareja o expareja: conjunto de comportamientos que tienen el objetivo de controlar o causar daño a la pareja o expareja no solo en el mundo físico, sino también en el virtual.

4. Ciberacoso o cyberbullyng: es una forma de acoso que consiste en comportamientos que hostigan, intimidan y tratar de excluir a través de mensajes, videos con el objetivo de dañar, humillar, difamar o insultar.
5. Happy Slapping: (se le conoce en español como bofetada feliz) se define como la grabación de una agresión física, verbal o sexual a una persona para difundirlo en alguna red, percibiéndose como un juego, en donde los agresores son amigos o compañeros.
6. Grooming o ciberembraucamiento: es cuando un adulto contacta a un niño, niña o adolescente a través de internet, primero para ganarse su confianza y después para involucrarlo en alguna actividad de tipo sexual.
7. Exposición involuntaria a material sexual y/o violento; se refiere al contacto ilimitado a la red que tienen niños y niñas sin supervisión y que los exponen a encontrar contenido de tipo sexual o violento de forma involuntaria.
8. Incitación a conductas dañinas: en la red existe material de todo tipo, algunos comportamientos que se promocionan como las autolesiones y los trastornos alimenticios, por lo que pueden encontrar indicaciones de cómo realizar este tipo de conductas dañinas.
9. Sharenting: es la práctica de los padres de exponer constantemente la vida de sus hijos en la red. Pudiera parecer inofensivo, pero pueden presentarse consecuencias. (p.1-6).

De los nueve tipos de violencia presentados, este trabajo aborda específicamente el ciberacoso debido a que las estadísticas indican que es el tipo de violencia digital que más frecuentemente se utiliza en México (MOCIBA, 2023) y que evidencia la necesidad de establecer estrategias de comunicación pacífica en jóvenes mexicanos para su uso en medios digitales.

El objeto de estudio de este trabajo es la comunicación de los jóvenes mexicanos en los medios digitales, para lo cual se tienen como objetivos: revisar el estado actual del ciberacoso en México, identificar el estilo de comunicación que prevalece en los jóvenes mexicanos en los medios digitales y reflexionar sobre estrategias para lograr la comunicación pacífica en medios digitales mediante la revisión de estudios empíricos.

## **2. MÉTODO**

La construcción de esta revisión y reflexión teórica constó de tres etapas. La primera etapa fue la búsqueda de definiciones, características y consecuencias del ciberacoso de forma general a lo específico para continuar con la revisión del informe realizado por el Módulo sobre Ciberacoso (MOCIBA) en su último levantamiento que fue del 12 de junio al 4 de agosto del 2023 a personas mexicanas de 12 años y más, para conocer la situación actual del ciberacoso en los jóvenes mexicanos.

Para la segunda etapa se revisaron estudios empíricos que se realizaron específicamente sobre los estilos de comunicación en medios digitales que utilizan los jóvenes mexicanos menores de 30 años. Para lo cual se establecieron palabras clave de búsqueda como: estilos de comunicación, redes sociales y plataformas digitales. Seleccionando los más actuales que se encontrarán, no mayores a 10 años de su publicación.

En la tercera etapa se realizó una búsqueda en bases de datos en inglés sobre estudios empíricos con estrategias para mejorar la comunicación que se han realizado en diversos países del mundo. Para los cuales se utilizaron palabras clave de búsqueda como: capacitación en comunicación y capacitación para mejorar habilidades sociales. Se seleccionaron investigaciones que presentarán metodologías innovadoras con resultados positivos, los cuales se pudieran replicar en México.

Una vez revisados los artículos se procedió a la redacción de la información obtenida, así como a la reflexión para hacer conclusiones y sugerir propuestas para disminuir el problema de ciberacoso en el país y fortalecer la comunicación pacífica de los jóvenes mexicanos en plataformas digitales.

## **3. RESULTADOS**

### ***3.1 Estado actual del ciberacoso en México***

El ciberacoso es definido como una forma de acoso psicológico o sexual que se realiza en línea, es decir por medio de internet, tiene como propósito molestar, enfadar, atemorizar

y avergonzar a otras personas; algunos de los ejemplos son: enviar mensajes electrónicos de texto, imágenes, videos para atacar a otra persona por medio de alguna plataforma social, salas de chat, blogs, mensajería instantánea de texto; así como también pueden ser rumores, publicaciones falsas, hirientes, comentarios o fotos vergonzosas para propiciar la exclusión de la víctima (UNESCO, 2022).

Otros autores lo definen como cualquier comportamiento intencionalmente hostil a través de la red que incluye lenguaje ofensivo, calumnia, engaño, acoso periódico y tener la intención de excluir de comunidades virtuales (Vizcaíno-Verdú et al., 2020). Es una de las formas más comunes que puede sufrir un usuario de alguna red social, aun sin ser usuario, para vulnerar su dignidad, fama personal, reputación y estima (Nava & Núñez, 2020).

130 millones de estudiantes en todo el mundo sufren y han sufrido de acoso, que se ha intensificado por la expansión de las tecnologías digitales, por lo que 1 de cada 3 estudiantes, en rango de edad de 13 a 15 años resultan ser una víctima (Naciones Unidas República Dominicana, 2023).

Respecto a México según los datos presentados por el Módulo sobre Ciberacoso (MOCIBA, 2023) se presentan algunos datos que reflejan la situación actual del Ciberacoso en México:

En México la población de 12 años y más equivalente a un total de 106.7 millones (82.4%) utilizó internet en algún tipo de dispositivo en los últimos tres meses. Las estadísticas indican que el 20.9% de la población mayor a 12 años que utiliza internet fue víctima de ciberacoso, esto equivale a 18.4 millones de personas, 8.1 millones de hombres y 10.3 millones de mujeres.

- Coahuila es la entidad en donde sus usuarios pasan más horas conectados a internet con un promedio de 7.3 horas, seguida por Nuevo León con 6.8 horas; Ciudad de México con 6.6 horas.
- El 30.7% de ciberacoso fue dirigido hacia mujeres de un rango de edad de 20 a 29 años.
- La entidad federativa en donde los usuarios de internet experimentaron más ciberacoso fue Durango con 28.8% seguido por Oaxaca y Puebla con 25%.

- A nivel nacional el 59% de la población que experimentó ciberacoso fueron por el mismo *rango de edad de ellos*.
- A nivel nacional la población de 12 años y más que experimento ciberacoso fue mediante la red social de Facebook con 41.8%, después por WhatsApp 37.8% y 28.9% por llamadas de teléfono celular.
- El 35.5% de la población de 12 años y más que vivió ciberacoso en los últimos 12 meses fue contactado por identidades falsas en donde recibieron mensajes ofensivos 33.5% y contenido sexual 26%. (p. 1-28).

Las víctimas de ciberacoso sintieron enojo 54.5% hombres y 66% las mujeres, seguido por desconfianza (34.3% hombres, 40.3% mujeres) e inseguridad (24% hombres y 34.9% mujeres). El 59.8% de la población de hombres y 73.2% de mujeres de 12 años y más que utilizaron internet en 2023 y fueron víctimas, tomaron la acción de bloquear personas, cuentas o páginas.

Se estima que en México 94.1 millones de personas utilizan al menos una red social, en febrero del 2025 más del 55% de estas personas se encuentran en un rango de edad entre los 18 y 34 años; referente al género de los usuarios de redes sociales el 51.5% son mujeres (Statista Research Department, 2025).

El ciberacoso según Álvarez-García *et al.* (2017 como se citó en Vizcaíno-Verdú *et al.*, 2020) se distingue por tres características y puede ser de dos formas, se describen a continuación:

- Los ataques digitales favorecen el anonimato del agresor y su desinhibición.
- El agresor no presencia las consecuencias de su conducta, dificultando la empatía.
- El contexto facilita que se siga multiplicando el daño hacia la víctima. (p.215).

La desinhibición que se presenta en el mundo digital puede ser de 2 formas:

1. La que promueve la generosidad y la amabilidad (benigna).
2. La Tóxica. Se encuentra fundamentada en la invisibilidad, anonimato y asincronía de las agresiones. (p.215)

El victimario de ciberacoso evita la comunicación cara a cara, aunque algunos autores (Ybarra, Mitchell y Esperlage, 2012) señalen que el acoso tiene la posibilidad de que la

víctima conozca a su agresor, como en la escuela; Rosa et al (2018) menciona que el perfil del acosador se produce en pares, es decir, en grupos de adolescentes (Davis & Koepke, 2016) y según Montes-Vozmediano, García-Jiménez y Menor-Sandra (2018) se da por el consumo de contenidos audiovisuales con temáticas de sexo, drogas y embarazo (como se citó en Vizcaíno-Verdú et al., 2020).

La salud emocional de las víctimas de ciberacoso se ve dañada, experimentan la falta de aceptación entre sus iguales, lo cual desencadena soledad y aislamiento social; este aislamiento social tiene probabilidades que afecten de forma importante su autoestima, favorezcan la depresión e ideación suicida (Perren et al 2010: Porhola, 2008; Sourander et al., 2010 como se citó en Cowie, 2023).

Noticias ONU (2023) alerta sobre el tema y describe los riesgos que sufre una persona por ciberacoso, se describen a continuación:

- Riesgo de suicidio: entre los testimonios que se han presentado, situaciones como la difusión de imágenes o información íntima pueden llevar a una niña o niño a quitarse la vida.
- Efectos de largo alcance: los niños o niñas que sufren de ciberacoso presentan más probabilidades de faltar a clase, obtener notas bajas, insomnio, dolores psicósomáticos y estas consecuencias se extienden a la edad adulta con la presencia de depresión y desempleo. (p.2)

Según Cowie (2023) las consecuencias, no solamente son para las víctimas, también los agresores tienen efectos negativos de sus actos y comportamientos, según los estudios ellos desarrollan conductas desadaptativas y antisociales, además corren riesgo de crear dependencias hacia el alcohol y las drogas, por lo que la supervisión de los padres es fundamental para prevenir este tipo de conductas, deben tratar de conectar con sus hijos para conocerlos y estar al pendiente de ellos.

Rosen, Cheever y Carrierr (2008, como se citó en Cowie, 2023) sugieren a los padres de familia lo siguiente:

- Establecer límites y vigilar el uso de computadoras y aparatos digitales en sus hijos.
- No se recomienda el uso de computadoras en las recamaras.

- Los padres deben estar involucrados en el uso que sus hijos le dan al internet, no deben descuidar su rol. (p.19).

### **3.2 Estilos de comunicación de jóvenes en medios digitales**

Existen tres estilos de comunicación que una persona puede adoptar en su vida. Según Nikel, 2020 (como se citó en De la Rosa-Vazquez & Garza-Sánchez, 2021) pueden ser: agresivo, evitativo o asertivo, siendo el asertivo el más funcional ya que se encuentra en medio de los otros dos, es decir, es un estilo que no va a ser agresivo ni tampoco va a evitar comunicarse, por el contrario va a establecer una comunicación en donde exprese sus opiniones de forma respetuosa hacia los demás, mientras que las personas agresivas respetan sus derechos y necesidades violentando los derechos y necesidades de los demás.

Así como en la cotidianidad de la vida diaria las personas eligen el estilo de comunicación, sucede lo mismo en los medios digitales, observando específicamente lo que ocurre en México y el mundo con las estadísticas del ciberacoso presentadas, evidenciando un estilo de comunicación agresivo y evitativo que seleccionan los agresores y un estilo evitativo que utilizan las víctimas al bloquear las páginas, cuentas o páginas, en lugar de denunciar.

Para reflexionar sobre los estilos de comunicación que utilizan los jóvenes en las redes sociales, se revisan algunos estudios para conocer cómo se están comunicando los jóvenes aparte de forma agresiva y evitativa como muestran los datos de ciberacoso. Un estudio realizado en la Ciudad de México a jóvenes indica que utilizan comunicación asertiva o pacífica en las redes sociales en situaciones de emergencia para comunicarse e informar sobre las zonas que requieren ayuda, generando empatía y solidaridad, sugiriendo que al menos ante la desgracia y eventos catastróficos se observa valores en la población joven (Arbesú & Piña, 2017).

Otro estudio realizado por el Colegio de Jalisco a jóvenes entre 12 y 29 años de la zona metropolitana de Guadalajara encontraron que los jóvenes pueden jugar estratégicamente con distintas posibilidades de comunicación mediada. Tal es el caso que asignan sus preferencias de comunicación, por voz, texto, o video, según la situación en la que se

encuentren con sus interlocutores y el estado emocional que quieren expresar o regular (acentuar, atenuar, ocultar, o mostrar). Por ejemplo, en ocasiones, optan por el texto para entablar una discusión y evitar el dramatismo de la voz (gritos, interrupciones, palabras altisonantes, etcétera) (Rodríguez Morales & Rodríguez Salazar, 2016).

En Tlaxcala se realizó una investigación a estudiantes de nivel medio superior en donde se concluyó que no todos los jóvenes comprenden el peligro que pueden correr por subir contenidos sexuales o burlarse en los entornos escolares virtuales, ya que el 16% de los estudiantes consideró que el ciberacoso y el sexting no son necesariamente una violación a los derechos humanos. Todo indica que la erradicación del sexting y el acoso cibernético no terminará pronto por lo que se puede contrarrestar a través la educación familiar y tecnológica enseñando el código de conducta y el juicio moral (Lindor & Zavala Cervantes, 2023).

Un estudio realizado a 1673 alumnos de ambos sexos de la Ciudad de México y del Estado de México de edades entre 14 y 20 años reveló diferencias significativas entre ambas entidades federativas, encontrando que los alumnos del Estado de México presentan más valores que los de la Ciudad de México, además se encontró que utilizan un estilo de comunicación asertivo en comparación con los de la Ciudad de México, quienes presentaron más respuestas agresivas y más ciberacoso en comparación con los alumnos del Estado de México (Muñoz-Maldonado, Piña-Pazarán, Durán-Baca, & Rosales-Piña, 2021).

Este tipo de estudios muestran una guía sencilla para la creación de políticas públicas sobre rutas a seguir ya probadas para implementar estrategias de enseñanza de comportamientos saludables, habilidades de comunicación no violenta, valores, empatía para una población que se encuentra cautiva en un mundo digital.

### **3.3 Estrategias de comunicación pacífica en medios digitales**

La comunicación es una característica natural del ser humano, todo el tiempo se comunica, no se requiere hablar para comunicar lo que se es, ocurre desde que empieza la vida. También tiene una doble función, puede destruir o construir, para la evolución de la cultura de paz la comunicación tiene un rol importante, ya que al no ser saludable conduce

a diferencias y conflictos, afectando a los individuos y las sociedades (Stephenson, 2022).

Es un tema fundamental para el funcionamiento de las áreas de la vida, el hogar, la escuela, la comunidad, los amigos, el trabajo, es una habilidad que si se logra hacer eficientemente disminuye la intensidad y frecuencia de conductas inapropiadas, la frustración, las necesidades y deseos se satisfacen propiciando que los comportamientos que son inapropiados disminuyan incluso puedan extinguirse (Doody, 2025).

El reto es promover sistemas de comunicación que sean saludables para la sanación y reconciliación social, es por eso que la comunicación no violenta es un tipo de comunicación saludable, definida como un tipo de comunicación en donde no existe violencia en los pensamientos ni en el comportamiento con los demás, basada en los cinco pilares de Gandhi: respeto, comprensión, aceptación, aprecio y compasión (Stephenson, 2022).

Este estilo de comunicación pacífica que se promueve en este texto, primero para implementarlo en la convivencia física para después llevarlo al mundo digital, es un estilo que no ha sido conceptualizado, pero se encuentra basado en el ideal de la comunicación que requiere la Cultura de Paz y la Comunicación No Violenta (CNV) de Rosenberg (2013) en donde ambos tienen en común el respeto por el proceso de comunicación, emisor, mensaje y receptor. Este enfoque es holístico al igual que el de la CNV porque implica el respeto por la convivencia con la naturaleza y otros seres vivos, integrarla a los hábitos diarios, para favorecer la cohabitación en armonía (Kundu, 2022).

Las sociedades de tipo pacíficas existen y son aquellas conformadas por miembros que no participan en agresiones, comparten un sistema de creencias que promueve las relaciones interpersonales pacíficas y no violentas, el reto se encuentra en el sistema de creencias, ellos utilizan prácticas que favorecen la paz como la socialización infantil basada en valores como el igualitarismo, el uso de la evitación interpersonal, el autocontrol para calmar la ira, controles sociales informales y la participación de terceras personas para solucionar conflictos, es importante enfatizar que el ser humano puede crear y mantener este tipo de sociedades, porque existen y son muchas (Fry, 2022).

La Declaración Universal de Derechos Humanos y la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño menciona la importancia de las escuelas para convertirse en

comunidades de aprendizaje para fortalecer la paz, sin embargo el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos sostiene que no es suficiente enseñar sobre derechos humanos, se requiere de más conocimiento, valores, habilidades que fomenten la paz para la planificación curricular y enseñar a los docentes, un modelo basado en la pedagogía pacífica para poner en práctica en la escuela y fuera de la misma (McLeod, 2014).

Las habilidades de comunicación se deben practicar para aprenderlas y después poder dominarlas, las micro habilidades son fundamentales y de gran utilidad; un elemento central es la conciencia personal, el reconocimiento de los prejuicios, las reacciones que se tienen ante diversas emociones, las consecuencias en la conducta y cómo poder abórdalas (Chang, Siropaides, & Chou, 2022).

Es importante capacitar en habilidades para la comunicación por los múltiples beneficios que trae consigo, por ejemplo: mejora la autoeficacia, empatía, favorece el éxito en el ámbito laboral, beneficia la colaboración y resolución de conflictos, en la era digital, explorar la comunicación digital es fundamental para una formación de tipo integral (Hamlin, McGloin, & Bridgemohan, 2024). A continuación, se presentan siete investigaciones que se han realizado en diversas partes del mundo que evidencian la eficacia y los resultados que se obtienen al entrenar en habilidades de comunicación y empatía utilizando diversas estrategias.

Un estudio de comunicación no violenta (CNV) para determinar los efectos de un programa que constaba de seis sesiones de 60 minutos para el manejo de la ira en pacientes psiquiátricos hospitalizados evidenciaron diferencias significativas entre el grupo experimental y el grupo de control en la expresión y supresión de la ira, teniendo cambios positivos (Kim & Kim, 2022).

Se realizó una investigación en Florida a jóvenes de 11 a 18 años utilizó el photovoice para indagar sobre el impacto de un programa de justicia restaurativa que responde al trauma para jóvenes, el programa de 14 semanas utilizó prácticas de círculos restaurativos y capacitación en comunicación no violenta (CNV) para promover el bienestar individual y comunitario; los jóvenes describieron cómo el programa les ayudó a crecer en empatía, confianza, resolver conflictos y fortalecer relaciones, este tipo de estudios contribuye para la realización de intervenciones comunitarias para apoyar a jóvenes en riesgo (McMahon & Pederson, 2020).

Otro estudio sobre entrenamiento de alta fidelidad para el aprendizaje de habilidades comunicativas a 149 estudiantes de primer año de enfermería el cual consistió en que compararan sus actitudes antes del aprendizaje de habilidades al inicio y después de la simulación en donde se enfrentaron a pacientes estandarizados con diferentes comportamientos: asertivos, pasivos, deprimidos, agresivos y agitados; los estudiantes mejoraron sus actitudes después de la simulación, esta mejora puede proporcionar beneficios en la relación enfermero-paciente y una atención de alta calidad; por lo que se sugiere que este tipo de simulaciones se deben incluir en los planes de estudio para preparar a los estudiantes para la práctica real (Arrogante et al., 2025).

Un estudio realizado a 28 estudiantes de segundo y tercer año de la licenciatura en enfermería y nutrición evidenciaron la influencia de los videos en la comprensión de técnicas para la comunicación, los estudiantes que participaron en la investigación brindaron información sobre cómo los videos influyeron en su entendimiento, por lo que se concluyó que ver conversaciones genuinas y diferentes estilos de comunicación preparan mejor a los estudiantes del área de la salud en habilidades de comunicación que sean efectivas para su vida laboral futura (Coyne et al., 2025).

Otra investigación evidenció que las personas con ansiedad social prefieren comunicarse por medio de plataformas en línea. En el estudio se encontró que las habilidades sociales específicas como la sociabilidad y la asertividad están influenciadas por el medio de comunicación, específicamente los puntos más altos de ansiedad social se asociaron con menor interacción de persona a persona, reconocimiento de emociones y asertividad (Lacombe, Elalouf, & Collin, 2024).

Una capacitación que resulta innovadora y de bajo riesgo para apoyar el desarrollo de habilidades como la empatía y la comunicación en crisis es la implementación de las capacitaciones en realidad virtual (VR), este tipo de capacitaciones realizadas mediante la creación de espacios y escenarios virtuales para enseñar sobre estas habilidades en los estudiantes resultan funcionales según las investigaciones realizadas (Williams, Dumas, Ogden, Flanagan, & Porwol, 2024).

Se realizó un intervención a estudiantes de partería para encuestarlos en la escala de evaluación de habilidades comunicativas y de emprendimiento, para después realizar un programa de educación en habilidades de comunicación; los resultados de la prueba posterior a la intervención realizada 6 meses después evidenciaron que el programa mejoró las habilidades comunicativas y emprendedoras de los estudiantes (Akmese, Demir, & Oran, 2024).

#### **4. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS**

El ciberacoso en México afecta a 18.4 millones de personas. Hombres y mujeres en edades de 12 y más son agredidas y agredidos mediante medios digitales en su mayoría por identidades falsas con mensajes ofensivos y contenido sexual. Las mujeres son el sexo más atacado, específicamente en un rango de edad de 20 a 29 años mediante la red de facebook en su mayoría. Las víctimas experimentaron enojo y decidieron bloquear a las personas, cuentas o páginas de las cuales eran acosados o acosadas.

El estilo de comunicación que prevalece en los estudios revisados a jóvenes que utilizan medios digitales en México, evidencia la presencia del estilo evitativo y agresivo, utilizado por ciberacosadores (perfiles falsos que evitan su personalidad y agreden), víctimas (bloquean para evitar en lugar de denunciar) y jóvenes que prefieren evadir las tensiones que producen la comunicación cara a cara (face to face). La comunicación asertiva se ve condicionada a utilizarse durante eventos catastróficos y se encuentra relacionada con personas que tienen valores.

La comunicación pacífica en los medios digitales es un proceso que requiere modificar los sistemas de creencias, primero para comunicar de forma no violenta en el interior, después en el mundo real y al final en el virtual. Existen sociedades pacíficas con individuos que se comunican de forma no violenta o pacífica, estas sociedades se encuentran definidas por un sistema de creencias fundamentado en valores, autocontrol, manejo de la ira, uso de mediadores y controles sociales formales e informales.

En la revisión teórica y empírica de los estudios encontrados y la situación actual que existe en México sobre el tema del ciberacoso en los jóvenes, se percibe una falta de

atención de la familia, convivencia, supervisión y límites claros con consecuencias dentro de los padres de familia y el Gobierno. Pareciera que al ser mayores de edad los jóvenes ya saben lo que tienen que hacer y se les otorga la libertad de hacer sin que exista una orientación, apoyo, vigilancia de su comportamiento, de acciones y sobretodo de establecer consecuencias. Este rango de edad en donde se presenta mayor ciberacoso que ocurre de los 20 a los 30 años, son una edad en la que pareciera en lo superficial que existe madurez, pero las estadísticas evidenciadas indican otra cosa, señalan falta de conciencia, inseguridad e inmadurez en las acciones que se realizan dentro del mundo virtual.

Algunos Gobiernos establecen dinámicas de comunicación que los estudios evidencian que funcionan, sobre todo en aquellos líderes que son jóvenes específicamente en la red de Facebook, paradójicamente la red en donde se realiza el mayor ciberacoso para las mujeres en México. Por lo que si ya se tiene una ruta de mercadotecnia para poder ser exitoso en los mensajes que recibe la población, es necesario establecer campañas de uso saludable de las redes sociales, establecer las Netiketas de comunicación que algunos autores mencionan y que ya se han establecido en otros países para que los usuarios del mundo digital tengan las reglas, normas y consecuencias bien definidas del uso adecuado de la comunicación y si se violentan los reglamentos ser acreedores a sanciones.

Se evidencia la necesidad de implementar capacitaciones donde se entrene en habilidades de comunicación no violenta y empatía, los estudios presentados demuestran que se han encontrado resultados positivos, aún después de 6 meses de las intervenciones realizadas a los jóvenes. El uso de la realidad virtual y entrenamiento de alta fidelidad pueden ser estrategias para su inclusión en las escuelas y centros comunitarios, en donde se les enseñe a niños, jóvenes y adultos que existen estilos de comunicación saludables.

## TRABAJOS CITADOS

Akmese, Z. B., Demir, E., & Oran, N. T. (2024). An online communication skills education program for midwifery students: A quasi-experimental study. *Nurse Education Today*, 134, 106070. doi: <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2023.106070>

- Arbesú García, María Isabel, & Piña Orozco, Juan Manuel. (2020). Redes sociales, empatía y solidaridad ciudadana en jóvenes universitarios. Ciudad de México 2017. Sinéctica, (55), e1097. Epub 20 de enero de 2021. [https://doi.org/10.31391/s2007-7033\(2020\)0055-012](https://doi.org/10.31391/s2007-7033(2020)0055-012)
- Arrogante, O., Ortuño-Soriano, I., Fernandes-Ribeiro, A. S., Raurell-Torredà, M., Jiménez-Rodríguez, D., & Zaragoza-García, I. (2025). The impact of high-fidelity simulation training on first-year nursing students' attitudes toward communication skills learning: A quasi-experimental study. *Clinical Simulation in Nursing*, 101, 101711. doi: <https://doi.org/10.1016/j.ecns.2025.101711>
- Chang, A. A., Siropaides, C. H., & Chou, C. L. (2022). Improving Communication Skills: A Roadmap for Humanistic Health Care. *Medical Clinics of North America*, 106(4), 727-737. doi: <https://doi.org/10.1016/j.mcna.2022.01.011>
- Cowie, H. (2023). El impacto emocional y las consecuencias del ciberacoso. Obtenido de: [http://www.fedadi.org/OTROS/Revista%20CONVIVES%20N\\_3%20Abril%202013.pdf#page=16](http://www.fedadi.org/OTROS/Revista%20CONVIVES%20N_3%20Abril%202013.pdf#page=16)
- Coyne, E., Corones-Watkins, K., Dhar, A., Mitchell, L., Mongta, H., Wardrop, R., & Hughes, L. (2025). Health professional students' evaluation of video resources to improve their communication skills: A co-design study. *Nurse Education Today*, 147, 106601. doi: <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2025.106601>
- De la Rosa-Vazquez & Garza-Sánchez. (2021). Comparativo de tipo de mensaje ante el conflicto en estudiantes de telesecundaria y colegio católico. *Praxis*, 17(1):27-37 doi: <https://doi.org/10.21676/23897856.3462>
- Doody, K. R. (2025). Chapter 12 - Communication strategies and how to develop language skills. In M. Hartley-McAndrew & K. R. Doody (Eds.), *Medical and Educational Needs for Autism* (pp. 175-194): Academic Press.
- Fry, D. P. (2022). Peaceful Societies. In L. R. Kurtz (Ed.), *Encyclopedia of Violence, Peace, & Conflict* (Third Edition) (pp. 113-124). Oxford: Academic Press.
- Hamlin, E. L. B., McGloin, R., & Bridgemohan, A. (2024). Communication skills training: a quantitative systematic review. *Development and Learning in Organizations: An International Journal*, 38(6), 18-22. doi: <https://doi.org/10.1108/DLO-08-2023-0188>
- INFOEM (2025). ¿Sabes qué es la violencia digital?. Obtenido de: <https://www.infoem.org.mx/es/iniciativas/micrositio/violencia-digital>
- Kim, J., & Kim, S. (2022). Effects of a nonviolent communication-based anger management program on psychiatric inpatients. *Archives of Psychiatric Nursing*, 41, 87-95. doi: <https://doi.org/10.1016/j.apnu.2022.07.004>

- Kundu, V. (2022). Nonviolent Communication for Peaceful Co-existence. In L. R. Kurtz (Ed.), *Encyclopedia of Violence, Peace, & Conflict* (Third Edition) (pp. 441-450). Oxford: Academic Press.
- Lacombe, C., Elalouf, K., & Collin, C. (2024). Impact of social anxiety on communication skills in face-to-face vs. online contexts. *Computers in Human Behavior Reports*, 15, 100458. doi: <https://doi.org/10.1016/j.chbr.2024.100458>
- Lindor, M., & Zavala Cervantes, K. A. (2023). Ciberacoso y sexting: entre la ética digital y los derechos en México. *CIENCIA ergo-sum*, 31. doi:10.30878/ces.v31n0a14
- McLeod, J. (2014). A Peaceful Pedagogy: Teaching Human Rights Across the Curriculum. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 152, 1225-1232. doi: <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.09.303>
- McMahon, S. M., & Pederson, S. (2020). “Love and compassion not found Elsewhere”: A Photovoice exploration of restorative justice and nonviolent communication in a community-based juvenile justice diversion program. *Children and Youth Services Review*, 117, 105306. doi: <https://doi.org/10.1016/j.chilyouth.2020.105306>
- MOCIBA (2023). Módulo sobre ciberacoso. Obtenido de: <https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2024/MOCIBA/MOCIBA2023.pdf>
- Muñoz-Maldonado, S. I., Piña-Pazarán, V., Durán-Baca, X., & Rosales-Piña, C. R. (2021). Comparación de ciberacoso y autoeficacia en redes sociales: Ciudad de México y Estado de México. *Escritos de Psicología - Psychological Writings*, 14(1), 11-19. Retrieved from <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=271068359002>
- Naciones Unidas (2023). Ciberacoso: Ni siquiera te atreves a contárselo a tus propios padres. Obtenido de: <https://news.un.org/es/story/2023/09/1524447>
- Naciones Unidas República Dominicana. ONU alerta sobre acoso y agresiones en línea como nuevas formas de violencia contra las mujeres. Obtenido de: <https://acortar.link/HsJvGp>
- Nava & Nuñez (2020). La violencia digital en México. Obtenido de: <https://www.criminalia.com.mx/index.php/revista/article/view/58>
- Noticias ONU (2023). Ciberacoso: Ni siquiera te atreves a contárselo a tus propios padres. Obtenido de: <https://news.un.org/es/story/2023/09/1524447>
- Rodríguez Morales, Z., & Rodríguez Salazar, T. (2016). Los jóvenes, la comunicación afectiva y las tecnologías: entre la ritualización de la expresión y la regulación emocional. *Intersticios Sociales*(11),

- 1-34. Retrieved from <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=421744677006>
- Rosenberg, Marshall B.(2013). Comunicación no violenta. Un lenguaje de vida. Editorial Fusión. México.
- Save the Children (2019). Violencia Viral. Los 9 tipos de violencia on line. Obtenido de: <https://www.savethechildren.es/actualidad/violencia-viral-9-tipos-violencia-online>
- Statista Reseach Department (2025). Distribución porcentual de los usuarios de redes sociales en México en febrero de 2025, por edad y género. Obtenido de: <https://es.statista.com/estadisticas/1139347/distribucion-redes-sociales-usuarios-edad-genero-mexico/>
- Stephenson, C. M. (2022). Peace and Conflict Studies, Overview. In L. R. Kurtz (Ed.), *Encyclopedia of Violence, Peace, & Conflict* (Third Edition) (pp. 115-129). Oxford: Academic Press.
- UNESCO (2022). El rol de los docentes para prevenir y abordar la violencia escolar. Obtenido de: <https://www.unesco.org/es/articulos/el-rol-de-las-y-los-docentes-para-prevenir-y-abordar-la-violencia-escolar#:~:text=%E2%80%8B%E2%80%8B%E2%80%8B%E2%80%8B%E2%80%8B,en%20%C3%ADnea%20u%20otras%20comunicaciones.>
- UNESCO (2025). Alfabetización. Obtenido de: <https://www.unesco.org/es/literacy/need-know#:~:text=La%20UNESCO%20define%20la%20alfabetizaci%C3%B3n,decente%20y%20la%20iniciativa%20empresarial>
- Vizcaino-Verdú et al., 2020. Construcción del concepto de Fanbullyng: revision crítica del acoso en redes sociales. Obtenid de: <https://core.ac.uk/download/pdf/288002869.pdf>
- Williams, R. D., Dumas, C., Ogden, L., Flanagan, J., & Porwol, L. (2024). Virtual reality training for crisis communication: Fostering empathy, confidence, and de-escalation skills in library and information science graduate students. *Library & Information Science Research*, 46(3), 101311. doi: <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2024.101311>