

M3V5b.mp4

[00:00:12] **Mar Cabra** Hola, bienvenido, bienvenida de nuevo. En este módulo en el que estamos hablando de cómo trabajar y colaborar de manera saludable en el mundo digital, queremos prestar especial atención a uno de los retos a los que nos enfrentamos los y las periodistas en estos momentos, el acoso en línea. Y para ello, tenemos con nosotros a una invitada muy especial, Ana Zellhuber, que es psicoanalista y especialista en Psicología de Emergencia, y justamente es experta en esta temática: Cómo podemos cuidar de nuestra salud mental ante el acoso en línea. Ana además es socia fundadora de Vinland Solutions México y lleva 15 años apoyando a periodistas y víctimas de violencia. Bienvenida, Ana.

[00:01:01] **Ana Zellhuber** Muchas gracias Mar por esa presentación y gracias por tenerme aquí.

[00:01:06] **Mar Cabra** Antes de empezar con la entrevista Ana, quiero mencionar unos datos recientes que a mi me llamaron mucho la atención cuando estaba investigando de este tema del acoso en línea. El 73% de las mujeres han experimentado violencia en línea y casi 1/3 de las periodistas mujeres consideran dejar la profesión por ataques o amenazas en línea. Ana ¿El acoso en línea es un asunto sólo de mujeres o quién más está en riesgo?

[00:01:33] **Ana Zellhuber** En realidad, todo el mundo, todo el mundo que esté en línea va a estar en riesgo. Los periodistas son particularmente un objetivo o un blanco de este tipo de ataque, porque tienen una voz y tienen una voz importante. Y por otro lado, suelen tener muchos seguidores. Es importante entender que el ataque en línea tiene dos, hay dos tipos de ataque en línea. El de lo que le llaman, ya de manera común, con un anglicismo que es "trollers", que son aquellas personas que en realidad lo único que están buscando es notoriedad, están buscando tener más seguidores, están buscando que alguien les haga caso, que alguien los escuche. Y entonces los periodistas se convierten en un blanco perfecto de estos "trollers" porque tienen seguidores, porque su voz es respetada, porque su voz es seguida y entonces ellos quieren para sí, los "trollers" quieren para sí, este respeto, este ser notados, este que los sigan, este que pues hacerse famosos a través de colgarse de la fama del otro, ... antagonizándolos, no. Entonces creo que pues cualquiera. Sí, las mujeres tienen un tipo de acoso un poco diferente, porque al acoso normal se le suma el acoso sexual, no. Entonces son atacadas por su género y son atacadas con violencia de género, este con amenazas de violencia de género, y esto en todos los países, no. Hay países en donde más se enfoca la violencia sexual y hay otros en donde se enfocan en general a la violencia. Pero realmente cualquiera y cualquier periodista está en riesgo.

[00:03:26] **Mar Cabra** Y hablabas de dos tipos de acoso en línea ¿no? Por un lado están los "trolls" o los "trollers", intentando buscar esa atención y ¿cuál era el segundo tipo de acoso en línea que querías mencionar?

[00:03:36] **Ana Zellhuber** El segundo acoso en línea es un acoso... a ver, déjame clarificar algo antes. Todos los tipos de acoso producen en las víctimas una reacción emocional severa; porque mucha gente piensa que el acoso en línea "ay pues es en línea, qué te va a pasar, no te va a pasar nada, por qué te angustias, no es para tanto". Pero no, sí es para tanto, porque los "trolls", regresando un poquito a ese, logran que la persona tenga que reducir su presencia en línea; y para un periodista esto sería el equivalente a una muerte profesional. Entonces sí es un gran problema. El otro tipo de

acoso, es un acoso en donde sí existe un riesgo para la vida de la persona, la vida física de la persona. Y este es el acoso que realizan principalmente pues los grupos de crimen organizado o los gobiernos, la violencia de Estado, no, a partir de la violencia de Estado que quieren callar a los periodistas nuevamente, porque una, si es violencia de Estado, pues están diciendo cosas que no le conviene al gobierno en el poder, porque están haciendo notar sus fallas, sus deficiencias, sus malos manejos, sus tratos turbulentos y entonces quieren acallar al periodista; y en el caso del crimen organizado, porque también hacen notar su presencia en ciertas zonas y eso los pone en riesgo o disminuye su posibilidad de hacer tratos y cuestiones ilícitas en esa zona, no. Entonces, pero en ese tipo de acoso sí existe un riesgo, además del riesgo emocional y el riesgo, como decía hace un momento, de esa muerte de la voz, de la presencia, aquí además existe un riesgo a la vida de la persona.

[00:05:43] **Mar Cabra** ¿Nos podrías dar algún ejemplo? Un par de ejemplos de casos recientes, por los que podamos ver, un poco con ejemplo, visualizar, cómo se ejemplifica este tipo de acoso en línea en el periodismo.

[00:05:58] **Ana Zellhuber** Te voy a dar casos generales, no te puedo dar específicos por cuestiones de confidencialidad de terapia, pero te voy a dar casos especiales, no. Por ejemplo, un caso en donde alguien que ve a la persona con... incluso en un contexto social y que lo ve exitoso, que lo ve querido por muchas personas o querida por muchas personas, que ve que esta persona este pues tiene un grupo de amistades grande, que tiene además en línea muchos seguidores y que siente envidia por esa persona y quiere lo que esa persona tiene; porque la envidia no es sólo querer lo que el otro tiene, la envidia es querer lo que el otro tiene y quererlo destruir en el otro para que no se le antoje, para que el otro no lo tenga. Entonces siente envidia y empieza a atacar, atacar, atacar en línea, a poner incluso datos pues que todo el mundo conoce, que son datos que están en la misma línea, que están en la misma internet, que son biografías, que son como para darle validez a sus amenazas; y que amenaza a la otra persona físicamente, que amenaza a la otra persona con este destruir su carrera, que amenaza a la otra persona diciéndole que ya saben donde viven o que ya saben donde trabajan, o que ya saben donde etcétera. Pero ahí te vas a ir dando cuenta de que la información que presentan los "trolls" sólo es información que esta ya de por sí pública, que ya es pública de por sí. A diferencia de en el otro caso, en donde son amenazas muy concretas, específicas en cuanto a qué tienen que callar, en cuanto a coincidencias con, por ejemplo, publicaciones ya sea en un periódico o en línea, en medios en línea, o en la televisión o en el radio. Y a partir de esa publicación empiezan las amenazas y cuando hay alguna publicación en pues en alguno de los medios de de sociales, de redes sociales, empieza haber la respuesta de "ahí te tienes que acallar, ahí no puedes seguir hablando, ahí no puedes seguir"; y con datos específicos que no están en línea, que no los puede encontrar cualquiera. Ahí es donde puedes hacer la distinción entre uno y el otro, no, ahí es donde te puedes dar cuenta de cuándo es un tipo de bullying y cuándo es el otro.

[00:08:39] **Mar Cabra** Quería recomendar Ana, me estás haciendo recordar un manual que justamente ayuda a entender muy bien qué es la violencia en línea y el lenguaje común que nos ayudará a identificar y describirlo, que es un manual de PEN America que se llama "Definir la violencia en línea: un glosario de términos" y que yo creo que ayuda a profundizar justamente más en todas estas cuestiones que nos estás comentando. Si alguien que nos está escuchando sufre acoso en línea ¿qué es lo que puede hacer?

[00:09:10] **Ana Zellhuber** Para empezar, no responder, no responder en el momento, porque cuando sufrimos un ataque, cuando sufrimos una amenaza, entramos en lo que se

llama... una emergencia psicológica. Y al entrar en una emergencia psicológica nuestro cerebro empieza a funcionar totalmente diferente, empieza a funcionar en cámara lenta, porque estamos tratando de sólo enfocarlo a aquellos aspectos que pueden salvarnos de la emergencia; empieza a distinguir entre: salgo huyendo, me paralizó, respondo, ¿qué hago al respecto? Y no entra la parte tan racional, tan lógica de nuestro cerebro, entra más la parte instintiva de salvar la vida o de salvar nuestra nombre, nuestra reputación. Entonces, lo primero es no contestar, eso es lo primero. Normalmente lo que se sugiere es que primero se haga un análisis del riesgo que existe y para ello, pues ya sea si la persona ha tomado talleres, cursos, sobre análisis de riesgo sobre este tipo de cosas, pues podrá hacer la evaluación solo o sola. Pero si no lo tiene, acudir a alguna de las muchas organizaciones que que pues que prestan este tipo de ayuda, como es el IWMF, International Women's Media Foundation; como es IWPR, Institute for War & Peace Reporting; como es Artículo 19; como SPJ; para que ellos les ayuden hacer esta evaluación y entonces tomar una decisión: contesto o no contesto, me salgo de mis medios un tiempo, este mi vida está en riesgo, no está en riesgo, etcétera. Y ya en base a ese análisis de riesgo, poder, ahora sí, tener una respuesta. Eso es desde la respuesta inmediata. Cuando hablamos de Psicología de Emergencias, siempre tenemos que entender que lo primero es ponernos a salvo y después viene la parte psicológica. O sea, primero es ponerte a salvo, es no responder, hacer un análisis, ponerte a salvo y entonces viene la parte emocional, y desde la parte emocional va presentarse una serie de síntomas en la persona: van a empezar a tener problemas de sueño, van a estar angustiados y ansiosos a lo largo del día, van a empezar con ideas rumiantes acerca de esto, tratando de entender, porque además normalmente ni siquiera se entiende porque están siendo atacados, la víctima no entiende porque está siendo atacada, y entonces tratando de hacer sentido, tratando de entender qué es lo que está pasando ¿Por qué me está atacando alguien? ¿Por qué a mí? Esa es una de las preguntas que todas las víctimas se hacen ¿Por qué a mí?; Va a tener problemas con su alimentación en algunas ocasiones, o va a comer de más o va a dejar de comer. En algunos casos, lo cual recomiendo poco porque es lo que menos va a ayudar para que tomen buenas decisión, empieza a haber más abuso en el alcohol o en algún otro tipo de fármacos que no ayudan aún a estar calmados y a estar tomando buenas decisiones, a que nuestro cerebro funcione bien. Desde ese punto de vista, desde esa reacción emocional que van a tener, porque es la normal, y aquí quiero hacer notar que cuando reacciona así un ser humano, una víctima, está teniendo una respuesta normal a una situación anormal, que lo que ellos están viviendo es sano incluso, porque les permite salvaguardarse. Que lo único enfermo aquí es quien los quien los ataca, el enfermo es quien los ataca, ellos no, ellos están sanos y están teniendo una respuesta sana. Y creo que esto es importante, porque se preguntan y piensan "¿Me estoy volviendo loco?" No, estás teniendo una respuesta normal a una situación anormal, el único loco está del otro lado de la línea.

[00:13:35] **Ana Zellhuber** Lo que yo recomiendo siempre y las técnicas que nosotros utilizamos, los protocolos que nosotros utilizamos para estrés postraumático, para estrés agudo o para emergencias psicológica, todos incluyen meditación, yoga o taichí, mindfulness. Y la razón de esto no es porque esté de moda, sino porque hay muchísimos estudios, tanto neurológicos como como psicológicos, atrás de estas técnicas; en donde este tipo de técnicas activan la parte de nuestro sistema límbico que nos permite la relajación, y si bien no van a lograr relajarse en un 100% porque están siendo amenazados y todavía están viviendo la emergencia, por lo menos van a reducir el estrés a niveles manejables, van a poder dormir mejor lo cual les va a permitir oxigenar mejor su cerebro, mantener su cuerpo con mayor salud, evitando respuestas del organismo de gastritis, de dolores musculares, de infartos, de en fin, problemas incluso severos, evitando esas enfermedades, y además pensando con claridad, pudiendo tomar

decisiones claras, decisiones que les permitan realmente ponerse a salvo de la circunstancia y responder a ella en una en una cantidad, en una forma que sea correspondiente al riesgo y que sea la óptima para ponerse a salvo.

[00:15:16] **Mar Cabra** O sea que si te estoy escuchando bien, lo que estás diciendo es que una de las prioridades, si uno sufre acoso en línea, es cuidarse, ¿no? El priorizar las necesidades básicas de de un ser humano para tener el sistema nervioso en calma.

[00:15:33] **Ana Zellhuber** Así es, comer a sus horas, tratar de mantener una rutina, tomar suficiente agua, meditar. Y yo sé que mucha gente en esas circunstancias no puede meditar "budistamente" y digo "budistamente" porque la meditación budista es la que te pones en silencio y simplemente calmas tu mente, te concentras en la respiración. Pero si estás en angustia, en ansiedad, no lo vas a poder hacer, o sea, no vas a poderte estar concentrando, entonces por eso sugerimos mindfulness y sugerimos yoga y sugerimos taichí, que son formas de meditación en actividad, son formas de meditación que permiten que el individuo realmente entre en estado meditativo, calmando y reduciendo la ansiedad, la angustia y el estrés, y por lo tanto, permitiendo que el cerebro y el cuerpo en general funcionen de óptima manera; y si lo hacen antes de dormir, no, desconectarse de los medios, desconectarse del internet, por lo menos hora y media antes de dormir, van a lograr dormir mejor. Una de las cosas que más desgasta a la gente que está sufriendo violencia es la falta de sueño, entonces lo que más nos enfocamos nosotros: en ayudar a dormir a la persona.

[00:16:56] **Mar Cabra** Cuando hablas de nosotros, me imagino que hablas de terapeutas, de profesionales, de psicólogos. Entonces, también una de las recomendaciones sería buscar apoyo terapéutico.

[00:17:06] **Ana Zellhuber** Sí, sí y de preferencia un apoyo terapéutico especializado en violencia. A la violencia requieren de una intervención precisa. Por ejemplo, un psicoanálisis se puede ir a 4, 5, 6 años, porque son problemáticas de estructura de personalidad; una terapia para violencia y para estrés postraumático, para estrés agudo, toma de 9 a 20 sesiones máximo, porque lo único que va a hacer es revertir lo que se dio por el trauma. Forzosamente, cuando hay violencia la persona siente que no está pudiendolo manejar bien y porque siente, piensa que no lo está manejando bien, es cuando viene la situación traumática. También el detenerte, evaluar y ver va a evitar el trauma y por lo tanto va a evitar el estrés agudo y por lo tanto va a evitar la posibilidad de aparición de un estrés postraumático. O sea, si sabemos qué hacer, si tomamos buenas decisiones, no entramos en situación traumática; es una situación desafortunada, incómoda, molesta, que genera enojo, que genera ansiedad, que genera otras sintomatologías, dependiendo de hasta dónde llegue, pero no genera trauma si actuamos correctamente.

[00:18:26] **Mar Cabra** Ana, también podemos ser de apoyo para los compañeros, las compañeras que sufran acoso en línea ¿cómo podemos hacer esto? Apoyar a los compañeros que están viviendo esta situación.

[00:18:41] **Ana Zellhuber** Ahí, lo ideal es tener entrenamiento en primeros auxilios psicológicos, pero rápidamente y así muy, muy breve obviamente, los primeros auxilios psicológicos lo que hacen es permitir que la otra persona tenga una catarsis, que hable del evento para que vaya elaborandolo, por un lado. Por otro lado, es tratar de enfocar a la persona en el aquí y el ahora, en aquellas cosas que sí requieren de solución inmediata y que no divague hacia el futuro, hacia cómo esto va a impactarla o impactarlo, sino que

se concentre en lo que tiene que hacer en el momento, para que entonces tome buenas decisiones y al tomar buenas decisiones se bise el trauma; conectarlo, si tenemos esa posibilidad, con los servicios de de estas organizaciones, que ya hemos estado mencionando, para que apoyen y ayuden y hacerle evaluación y a dar una respuesta.

[00:19:41] **Mar Cabra** Incluso recuerdo de haber entrevistado a Nadine Hoffman, que es subdirectora del IWFMF, en el MOOC que hicimos de Salud Mental y Periodismo en inglés; y ella contaba que también una de las maneras de apoyar es estar ahí, en línea, siguiendo el trabajo, el... vamos, las redes sociales de la persona, ehm para que la persona acosada no tenga que estar viendo las redes sociales, incluso documentando también todos este tipo de acciones de acoso.

[00:20:12] **Ana Zellhuber** Así es, efectivamente. Esa es otra de las formas, no, este, como bien decía Nadine, esa es otra de las formas en las que se puede trabajar, no, este ayudando al otro a mantenerlo informado. También podemos ser los contactos de emergencia, dar seguimiento, por ejemplo, si va a salir, yo le mando a mi contacto de emergencia, no, que me siga porque voy a estar en tal lugar a tal hora, voy a, tengo que regresar a tal otra... Y me voy a estar reportando con mis amigos, con mi familia, no, con mis redes de apoyo, para que ellos me tengan monitoreado en tiempo real, incluso todo el tiempo, de tal forma que yo pueda continuar con la vida de una manera más segura.

[00:20:58] **Mar Cabra** Hemos hablado de lo que puede hacer uno cuando sufre acoso en línea, de cómo podemos apoyar de manera solidaria a nuestros compañeros y a nuestras compañeras y los medios de comunicación, porque las redacciones son responsables de hacer que sus periodistas estén seguros. Con lo cual, ¿qué es lo que pueden hacer las redacciones al respecto? Y dime si tienes algún ejemplo de redacción que tengamos que seguir para imitar.

[00:21:26] **Ana Zellhuber** Pues mira, te tengo los los los extremos. Tengo ejemplos de redacciones que efectivamente, por ejemplo, ante estos casos apoyan a los periodistas, incluso ellos siendo los que dan el seguimiento a sus redes; los apoyan permitiéndoles no publicar por un tiempo para evitar mayor acoso; y los apoyan dándoles incluso las posibilidades de no trabajar un tiempo, con paga; los apoyan dándoles terapia y dándoles el acceso a este.. pues a la terapia, al pago de la terapia, no; los apoyan contactándolos con los organismos internacionales dedicados a protección a periodistas, etcétera. Pero también, en algunos países de habla hispana existe el otro puesto, el otro lado, no, en donde los redacciones se lavan las manos y es tu problema. Entonces, ¿qué tiene que hacer una redacción? Pues ya dije, por un lado, apoyar en cuanto al monitoreo de los medios; por otro lado, permitir que la persona salga del aire un tiempo para en lo que se evalúa la situación y en lo que baja la situación; Y por otro lado, darle el apoyo psicoemocional que requiera y el apoyo económico para que logre este apoyo psicoemocional; contactarlo además con los organismos internacionales de protección a periodistas.

[00:22:55] **Mar Cabra** La Coalición Contra el Abuso en Línea, además habla de la importancia de redactar políticas internas y protocolos alrededor del uso de redes sociales y cómo y cuándo responder a estos ataques en línea. Con lo cual, si alguien está interesado en llevar eso a sus redacciones, dentro de la página web de esta Coalición, tiene algunos ejemplos para empezar a llevar esto a la redacción; porque tenerlo por escrito y saber el protocolo ayuda mucho cuando ocurra esto, ¿verdad?

[00:23:26] **Ana Zellhuber** Sí, claro, por supuesto. Sí, saber qué hacer, porque además son temas nuevos, relativamente. Este nos agarró de sorpresa la tecnología y entonces no, por eso digo, no habido una evolución en todos los, en todas las redacciones para seguir. O sea, la usan porque les viene bien, pero no se han puesto a pensar en el impacto de esa tecnología y cómo tienen que adecuar sus políticas internas al uso de esa tecnología.

[00:23:56] **Mar Cabra** Para cerrar, Ana, miremos al futuro. ¿Dónde te gustaría que estemos en cinco años con respecto al acoso en línea y la salud mental?

[00:24:06] **Ana Zellhuber** Pues creo que me encantaría que estuviéramos, en términos de los "trollers", habiendo publicado lo suficiente y en suficientes medios y en suficientes idiomas la personalidad de estos individuos, el cómo quieren subirse a la fama del otro y que se conviertan en un poco en los bufones y logren lo opuesto, es decir, que acabemos con ellos, honestamente. Y en cuanto al uso de de de pues de otros grupos como los gubernamentales, como los crimen organizado, pues sí tenemos que avanzar como sociedades para que esto haya respuestas gubernamentales, respuestas en donde no es el mismo gobierno el que ataca; que esto se tome en serio y se hagan investigaciones serias, no. Este y también creo que es importante mencionar el papel de los medios, no, de Facebook, de Twitter, de de Myspace, de todos estos, en donde ellos también se tienen que hacer responsables y ellos también tienen que empezar a generar políticas. Yo pongo un poquito el ejemplo que es distinto porque ahí son menores, se hace más fácil, pero del Xbox. En el Xbox si alguien empieza, un adulto se mete y empieza a acosar a alguno de los jugadores, niños o niñas; el Xbox reacciona sacando al jugador, bloqueando su IP y el tío o la tía no pueden volver a entrar. Entonces creo que son respuestas que tendríamos que empezar a unificar las leyes para que no solo protejan a los menores, sino también a los adultos.

[00:26:01] **Mar Cabra** Muchísimas gracias Ana por tu testimonio, por compartir tu conocimiento. Desde luego, es un paso para que vayamos normalizando la conversación y entendiendo también mejor este asunto que está tan en boga. Así que muchísimas, muchísimas gracias.

[00:26:15] **Ana Zellhuber** Al contrario, gracias por dejarme participar y por hacer esto el conocimiento de más personas.