

margen N° 82 - octubre 2016

El Cyberbullying en la escuela media: una mirada desde el trabajo social

Por Laura Andrea Bravo

Laura Andrea Bravo. Trabajadora Social.

Tesina. Licenciatura en Trabajo Social. Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales. Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco, Argentina

Introducción

A fines del año 2012 un hecho de violencia protagonizado por alumnas de un colegio secundario de la ciudad de Rawson, Chubut, cobró gran notoriedad en la prensa local y nacional. Una joven de 17 años, abanderada del establecimiento educativo, abandona los estudios como consecuencia del hostigamiento sufrido por parte de algunas compañeras de clase a lo largo de varios meses, y que culminó con una gresca en las inmediaciones de dicho establecimiento entre la víctima y su principal agresora frente a la mirada atónita de directivos, profesores y la madre de la alumna damnificada que había ido a buscar a su hija a la Institución.

Las repercusiones mediáticas del hecho -que incluyeron la publicación de un video que registraba la pelea en Youtube-, las denuncias efectuadas por los padres de la víctima y la notas brindadas por diversos actores implicados en los medios de comunicación, contribuyeron a visibilizar las dimensiones de un fenómeno inusitado hasta hace unos años para aquella ciudad, y que no se trataba de un hecho aislado, sino que las situaciones de maltrato entre pares en el ámbito escolar eran muy frecuentes y que, en la mayoría de los casos, el común denominador era que su antecedente próximo se hallaba en el ámbito virtual ofrecido por las redes sociales y cuyos principales adeptos son los jóvenes y adolescentes.

En otras palabras, las herramientas más populares de la web 2.0 como Facebook, Twitter y el portal ya mencionado, Youtube, servían como catalizadores de la violencia entre adolescentes cuyo desenlace tenía lugar en los centros educativos. Emerge así la problemática del cyberbullying y su vinculación con el ámbito escolar. *“Niños y adolescentes están utilizando técnicas virtuales para llevar la intimidación y el acoso a sus pares a nuevos niveles, pues con la llegada de internet y de los teléfonos celulares ha nacido una cultura de la ciber-intimidación”.* (Muir, 2005:, p. 97)

Si bien es cierto que la violencia virtual rebasa o supera el ámbito escolar, sus consecuencias tienen necesariamente un impacto en el contexto escolar, por lo que no puede escindirse dicha problemática de las principales preocupaciones que agitan la gestión educativa en la actualidad. Profundizando en lo anterior, cabe decir que si bien la violencia ejercida entre pares a través de las redes sociales es un tema de índole estrictamente privado, en donde la escuela no tiene una responsabilidad primaria y directa, sin embargo, no puede permanecer indiferente a esta realidad por cuanto se trata del lugar de socialización más importante, luego de la familia, que tienen los adolescentes, y en donde se gestan o culminan los procesos de violencia virtual.

De aquí que la problemática en cuestión está inserta dentro del ámbito propio de las competencias y responsabilidades de la escuela, hecho que es importante subrayar y sobre el que nunca es suficiente insistir. En efecto, el bullying ejercido mediante el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TICs) termina convirtiéndose la mayoría de las veces no solo en violencia física, sino también en violencia física escolar.

Es por eso que el auge de las redes sociales presenta las características de un auténtico fenómeno que debe ser estudiado por las diferentes disciplinas abocadas al estudio de lo humano para comprender cómo se dan los procesos de producción y circulación de la información, así como las nuevas formas de socialización que de ellas emergen. Dentro de este enfoque es preciso analizar el papel que desempeñan dichos medios como vehículos de agresión, sobre todo en los segmentos poblacionales que más los utilizan para interactuar y comunicarse.

El caso de violencia de la Ciudad de Rawson presentado antes refleja el impacto del ciberbullying y conduce a indagar en el rol que adoptan las instituciones escolares frente a este fenómeno. Por ello, las preguntas que guían la investigación fueron: ¿cuáles son las modalidades o formas que reviste el ciberbullying en las escuelas?, ¿cuáles son los factores asociados al desencadenamiento del ciberbullying?, ¿qué rol adquieren los diferentes actores tales como la familia, los docentes, los alumnos ante una situación de ciberbullying?, ¿cómo incide el ciberbullying en el proceso de enseñanza-aprendizaje?, ¿cuáles son las estrategias a nivel normativo que presentan las escuelas ante el ciberbullying?

En este sentido, el presente trabajo se orienta a explorar de qué modo abordaron la problemática en cuestión las escuelas públicas de nivel secundario de dicha ciudad. La atención debida a este problema es mayor en la medida que las redes sociales y/o espacios virtuales reciben cada vez más legitimación y aprobación por parte de la población; particularmente las generaciones jóvenes que han nacido dentro de la cultura digital o que muestran una mayor predisposición hacia los productos de esta cultura.

Entre los objetivos específicos de esta investigación se encuentran: describir las modalidades que reviste el ciberbullying o las formas en que se desarrolla; determinar los

factores asociados a su desencadenamiento; conocer el rol que adoptan los diversos actores sociales (víctimas, agresores, compañeros, familia e Institución) frente al problema; analizar las implicancias que tiene el ciberbullying en el proceso de enseñanza/aprendizaje, ya sea en relación a la dinámica del grupo de alumnos y/o respecto a su incidencia en el rendimiento académico de las víctimas; y, finalmente, analizar los acuerdos de convivencia de las escuelas.

En relación a las decisiones metodológicas adoptadas para alcanzar los objetivos de investigación antes mencionados se estableció un diseño de carácter exploratorio bajo un enfoque cualitativo. La recolección de datos se realizó mediante la aplicación de entrevistas en profundidad a los directivos de cuatro establecimientos educativos del nivel secundario de la localidad de Rawson (Chubut), la técnica de grupos focales con los profesionales de tres de las instituciones elegidas y la técnica de observación documental con la finalidad de analizar diferentes fuentes de información provistas por tales escuelas, entre las que se encuentran, por ejemplo, los reglamentos o códigos de convivencia.

Finalmente, y como es propio de las investigaciones de carácter cualitativo, se confeccionó un marco teórico de interpretación de los datos obtenidos en campo, entre cuyos ejes vale señalar la violencia como fenómeno emergente de la cuestión social actual; la violencia escolar como característica y síntoma de una sociedad convulsionada; el bullying y el ciberbullying como formas

de violencia en la escuela; el papel de las nuevas tecnologías en la escuela y la necesidad de un aprendizaje en competencias digitales que habiliten para la ciberconvivencia; y el rol de los trabajadores sociales en las escuelas frente a la problemática del ciberbullying.

Hipótesis

Dada la novedad de la problemática del ciberbullying dentro del ámbito educativo y teniendo en cuenta la brecha generacional de los directivos/docentes/padres con respecto a los alumnos, aquellos no dimensionan suficientemente sus efectos en el aula y carecen de herramientas para un abordaje adecuado.

Relevancia de la investigación

Al señalar los aportes de este trabajo, cabe decir que, en primer lugar, la investigación ayudará a caracterizar el nuevo contexto educativo nacido de la generalización de las TICs entre los adolescentes y su incorporación dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje en relación a la problemática del ciberbullying. En este sentido, el estudio permitirá conocer las estrategias que se están implementando desde el ámbito institucional para prevenir este fenómeno en constante crecimiento y del cual la escuela no puede sustraerse. La convivencia escolar no resulta indiferente a los estilos de afrontamiento que cada institución plantee como estrategia para sobrellevar el problema.

Desde el punto de vista social, a partir del análisis efectuado en este trabajo que rescata y profundiza la visión que tienen los docentes, equipos técnicos y directivos de las escuelas ante la problemática del ciberbullying, podrán plantearse nuevas investigaciones que aborden otras visiones o percepciones como es la de la familia y los jóvenes, beneficiando de modo directo a todos los niños/adolescentes en edad escolar, indirectamente, servirá como antecedente próximo para reorientar las políticas educativas y las normativas legales adecuadas para el abordaje de esta problemática social.

Además, el presente trabajo representa una oportunidad para teorizar sobre el rol del trabajador social dentro de los equipos interdisciplinarios escolares que se proponen afrontar la problemática en cuestión, enfatizando en la función que este puede desempeñar respecto a la prevención y tratamiento de las diversas necesidades que surgen en la relación Institución-alumnos-familia como consecuencia del advenimiento de la era digital.

A tenor del paradigma de derechos se comprende que los niños son vulnerables de muchas formas diferentes y ante múltiples formas de violencia que amenazan su integridad psicofísica, también en el ciber-espacio. Es perentorio tomar conciencia que los niños y adolescentes son sujetos de derechos y sujetos sociales y recordar que “el Trabajo Social está allí donde el padecimiento se hace presente, donde las trayectorias se inscriben en los cuerpos; está allí escuchando relatos, observando, haciendo, convirtiendo ese padecimiento en resistencia.” (Carballeda, 2006; citado en Rodríguez, 2007). Explícitamente, los Derechos Humanos son uno de los principios fundamentales rectores de nuestra profesión, junto con la justicia social, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad entendiendo que desde el micro espacio social se comienza con la promoción de estos valores en una sociedad donde la violencia y el avance sobre el otro es un riesgo no tan lejano.

Estado de la cuestión

En los últimos años han proliferado las investigaciones en torno al acoso tradicional, registrándose, de modo particular, un interés creciente por el acoso cibernético, un fenómeno que es concomitante al desarrollo y expansión de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación. El uso cada vez más extendido y aceptado de estos medios, que arraigó profundamente en la vida de los más jóvenes de la sociedad al modo de un hábito que regula su comportamiento individual y grupal, impone nuevos puntos de análisis en lo que a hostigamiento entre pares se refiere, el cual viene a adquirir rasgos particulares en función del entorno digital en que tales sujetos se hallan insertos.

Diversos trabajos de investigación hechos con anterioridad han descripto la naturaleza y alcance de la violencia escolar conocida como bullying, las causas o factores que inciden en el surgimiento de dicha problemática, los modos y estilos de afrontamiento institucional, el rol de la escuela en la prevención de los conflictos de convivencia y la manera que estos inciden en la percepción del clima educativo por parte de alumnos, docentes y cuerpo directivo. Con respecto al ciberbullying, son recientes los estudios que abordan el tema. A nivel mundial, la primera investigación que describió de forma sistemática el acoso cibernético data del año 2002. Tuvo lugar en Gran Bretaña a través de una encuesta suministrada a niños y adolescentes de edades entre 11 y 19 años. Se encontró que el 16% había sido acosado a través de mensajes de texto, el 7% a través de salas de chat y el 4% por correo electrónico. El 69% le había contado a alguien y los confidentes en su mayoría eran amigos (42%), seguido de los padres (32%) (NCH, 2002; citado en Kowalski et al., 2010)

Una década después, Oliveros et al. (2012) desarrollaron una investigación con el objetivo de conocer las características del ciberbullying por medio de una encuesta a 2.596 estudiantes del nivel primario y secundario de colegios nacionales y privados de dos distritos de Lima (Perú). Se determinó una prevalencia de ciberbullying de un 27,7%, siendo un 20% más elevado en colegios privados, donde el uso de celular e internet era más frecuente, observando también que contar con acceso a Internet en la habitación es un factor de riesgo ya que no hay control visual por parte de los padres.

En otra investigación realizada por Garaigordobi (2011) en España sobre la prevalencia y consecuencias del ciberbullying se afirma que entre un 40 y un 55 % de los escolares está implicado de algún modo ya sea como víctimas, victimarios u observadores. Asimismo, entre un 2% y un 7% fue víctima de forma severa. Dicho estudio evidenció que las cibervíctimas son propensas a padecer fobias sociales, indefensión, ideación suicida, trastornos del sueño, baja autoestima, sentimientos de ira. Por su parte, los ciberagresores muestran generalmente falta de empatía, conductas delictivas y agresivas, consumo de sustancias, alcoholismo, dependencia tecnológica y deserción/ausentismo escolar.

También en Colombia, el estudio sobre ciberbullying, “una forma de intimidación escolar” realizado por García Maldonado et al. (2011) señala las diferencias entre sus diversas características y aquellas que son propias del acoso tradicional. Mediante una búsqueda bibliográfica de bases de datos electrónicos, se seleccionaron 80 artículos científicos en español e inglés desde enero de 2005 a noviembre de 2010.

Los autores determinaron que cerca del 40 % de los alumnos de las investigaciones analizadas había tenido algún tipo de contacto con el ciberbullying, es decir, habían interpretado alguno de los roles necesarios, el de víctima, victimario u observador, estimando que el 25% del alumnado estaba involucrado en el problema. Encontraron, a su vez, que la mitad de los intimidados no comunicaba

a nadie sobre la problemática o rara vez lo hacía, lo que implica un riesgo mayor de volver a ser molestado.

Vale subrayar, por último, lo postulado por Toscano Grimaldi (2013), Secretario Técnico del Centro de Altos Estudios Universitarios de la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la ciencia y la Cultura (OEI), para quien la prevalencia del ciberbullying en Iberoamerica como así también en el mundo se ajusta al acceso o conectividad existente en cada país o región. Para el especialista, en los países donde se han propiciado programas de accesibilidad a Nuevas Tecnologías desde el ámbito escolar, la incidencia es menor, dado que el uso de las computadoras es controlado por los centros educativos.

Según afirma, es desde allí que se vuelve tan relevante la función de la escuela en relación a las TICs, introduciendo y fomentando el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación como herramienta de aprendizaje en todas las áreas curriculares y que el estudiante, a su vez, acercará y retransmitirá en su hogar, incorporando a la familia en el proceso de enseñanza aprendizaje.

Marco teórico

Capítulo 1. La violencia y la cuestión social

Introducción al Capítulo 1

Abordar la problemática del ciberbullying como una de las diversas formas de violencia que cada vez más impacta en el ámbito educativo y en la sociedad en general, exige precisar las coordenadas que articulan el campo problemático susceptible de una posible intervención profesional por parte del trabajador social. (Rozas Paggaza, 2001) Para ello, es menester adentrarse en el actual escenario de la escuela media argentina y tratar de dimensionar la violencia que en ella se manifiesta como un emergente de la cuestión social.

Dar cuenta de las transformaciones que han repercutido en las personas, instituciones y sociedad a partir de la llegada de la Modernidad permitirá comprender que la escuela representa un escenario particularmente complejo, que refleja los rasgos problematizantes de la sociedad actual. También es importante destacar -pese a la novedad de la problemática del ciberbullying-, las políticas educativas que se han implementado para prevenir su propalación e influjo en la esfera social.

1.1. La escuela media argentina

La extensión de la obligatoriedad de la educación para todos los jóvenes en edad escolar impulsada primeramente por la Ley Federal de Educación 24.195 del año 1993 y, *a posteriori*, por la Ley 26.206 del año 2006, da cuenta del interés del Estado por universalizar la enseñanza desde el nivel Inicial hasta el Secundario inclusive, formalizando de esta manera un proceso gradual que va desde los 4 años hasta la finalización del nivel de educación secundaria.

La universalización está más cerca de concretarse y dejar de ser una aspiración por cuanto -según los datos del Censo 2010- la tasa neta de escolarización del nivel medio en Argentina es del 89%. Esto significa que 89 de cada 100 jóvenes de entre 13 y 17 años asisten a un establecimiento educativo. Al interior de ese crecimiento y de acuerdo a datos analizados por Montes (Tiramonti,

2010) se observa que el aumento de la cobertura se produjo sobre todo en los sectores más vulnerables, lo que anima a pensar que la inclusión es una meta no solo esperable sino también posible.

En cuanto al crecimiento de la matrícula se observa un aumento sostenido que va desde el 38,8% en 1980, incrementándose al 59,3 % en 1991 hasta el 71,5 % en 2001 (Montes, 2006). Es decir, se constata un aumento de la participación de los jóvenes en este nivel educativo en la que confluyeron varios factores: las reformas educativas mencionadas anteriormente que propendieron al aumento de la cobertura de los niveles de enseñanza, la diversificación de propuestas educativas (incorporación de escuelas de re ingreso, planes de estudio de 3 y 4 años), las demandas que provienen del mundo del trabajo, las políticas educativas que tienen como eje la inclusión de sectores históricamente excluidos del sistema de educación formal, consecuencia de las desigualdades económicas y sociales.

Numerosos son los autores que destacan este contra sentido al que Dussel (2008) denomina crecimiento contracíclico, refiriéndose a que el mayor crecimiento se da en momentos en que tenía lugar una de las peores crisis socio-económicas y políticas de la historia argentina, lo que generó demandas a la Institución escolar que excedían ampliamente lo pedagógico. Esta pasó a cumplir en ocasiones funciones asistenciales, a la vez que - por imperio de la crisis- también se vieron afectados sus recursos.

Pese a las cifras que ostentan un crecimiento de las tasas de ingreso es menester señalar, no obstante, que los datos muestran desafíos vinculados con la permanencia, retención y egreso del nivel. Sin dudas el abandono escolar es el punto más crítico a tener en cuenta para tener un panorama más claro del sector educativo medio argentino. Frente a esta disyuntiva que conspira contra una auténtica inclusión social, la obligatoriedad aparece como una meta importante que obliga al sistema educativo a ampliar la oferta, dotarla de recursos, replantear aspectos pedagógicos y modalidades de gestión, revisar prácticas y roles de los diferentes agentes educativos.

Como consecuencia de la repitencia, sobreedad y abandonos temporarios, solo la mitad de los alumnos que ingresan al secundario con la edad teórica adecuada llegan al último año de estudio en el tiempo correspondiente. En cuanto al egreso las estadísticas señalan que un 52% de jóvenes de 20 a 29 años no cuenta con el certificado de escuela secundaria. (Ministerio de Educación, 2008) Pero además de los desafíos que suponen los datos antes señalados, es preciso indicar otros de no menos relevancia para la mejora de la escuela media en Argentina. El sistema educativo actual se desenvuelve en un escenario social complejo en el que intervienen múltiples variables.

En efecto, se han modificado las características familiares al punto tal de cuestionarse hoy día la figura parental como portadora de autoridad simbólica; han emergido nuevos territorios juveniles y modos de relación en contextos de expulsión (Duschatzky, Corea, 2001); existen mayores déficit de interés y motivación (Tenti Fanfani, 2008); también se da la precarización de la tarea docente y la presencia de nuevos requerimientos vinculados con el mercado de trabajo.

Por su parte, el Ministerio de Educación (2008) postula los siguientes inconvenientes en su Documento preliminar para la discusión sobre la Educación Secundaria en Argentina: exclusión y baja calidad del sistema; crisis de identidad de la escuela secundaria; existencia de un modelo institucional selectivo; crisis de autoridad pedagógica; y debilidad del Estado para influir en el sistema. Sea cual sea el diagnóstico, lo que parece ineluctable es el hecho de que la educación argentina, al menos en el nivel medio, es un fenómeno complejo por la cantidad y diversidad de factores, actores y funciones que la conforman; así como las repercusiones y consecuencias que sus procesos y resultados provocan.

Si se tienen en cuenta estas consideraciones se puede advertir que la escuela media en la Argentina, además de brindar conocimientos, se ha convertido en un importante agente capaz de brindar respuesta a necesidades que antes garantizaba la familia. Cabe mencionar que este corrimiento de la familia de sus funciones no ha sido voluntario sino que ello ha sido impulsado por la situación social, quedando más tiempo los niños y jóvenes a expensas de la contención y amparo de la escuela.

1.2. La violencia como hecho social

Es menester analizar la violencia que se ejerce en las redes sociales como problemática que irrumpe de las condiciones del contexto, es decir, como cuestión social y como emergente de la sociedad actual. Para Rozas Pagaza (2001) ello es consecuencia de la relación contradictoria entre capital y trabajo. Sin embargo, no se agota en ella sino en el despliegue de un conjunto de desigualdades cruzadas por aspectos políticos, económicos, sociales y culturales.

Para dilucidar más lo anterior conviene destacar lo que añade Rosanvallon (1995) para quien las problemáticas de la sociedad moderna encuentran su fuerza de gravedad en la desestabilización general de la condición salarial y la fragilización multiforme del trabajo asalariado -precariedad, flexibilización-.

Las transformaciones que se han generado en los sistemas de producción y en la rotación y velocidad de recuperación de capital, gracias al desarrollo de la tecnología y el avance de la informática, han cambiado sin duda las condiciones de trabajo y la reproducción del capital. Como producto de ese proceso de reestructuración se han generado niveles de precarización laboral, desocupación, vulnerabilidad, marginalización, empobrecimiento y exclusión. (Rozas, 2001)

En la actualidad, el escenario escolar se encuentra atravesado por situaciones de vulnerabilidad y exclusión que afectan la vida de los sujetos sociales que transitan el ámbito de la escuela media. Vivir en situaciones de vulnerabilidad o exclusión habla de pérdida de derechos y enuncia a una persona agredida permanentemente por el sistema ya que las desigualdades son sentidas como injusticias repercutiendo en forma directa o indirecta no solo en las personas sino también en las instituciones. La escuela es una caja de resonancia de la sociedad. Los sucesos de violencia en las escuelas son formas de expresión de la exclusión y la expropiación, no solo del orden económico sino fundamentalmente del carácter social, ya que estos procesos inciden en una dimensión que puede denominarse psicosocial, la cual abarca desde la organización familiar hasta la escala de valores, los sentimientos, las expectativas, etc. (Corrosa, López y Monticelli 2006)

La realidad social guarda estrecha relación con lo que sucede tanto en el ámbito educativo como en todas las instituciones. La desigualdad imperante en el estado capitalista se traslada a la vida cotidiana de todas las personas, y también se expresa, necesariamente, en las redes sociales o por medio de las nuevas tecnologías. De alguna manera, lo que forma personas violentas es la violencia social, ya que los contextos de desigualdades sociales son los cimientos de comportamientos que amenazan la cohesión social.

La misma globalización es un fenómeno que encierra desigualdad. Las nuevas tecnologías de la comunicación no ha impactado a todos los pueblos de la humanidad en la misma magnitud, es decir, el ingreso a este proceso no ha sido igual para todos los hombres, profundizando la brecha social que ya había sido surcada desde la implementación de numerosas políticas neoliberales en la década de los noventa en toda Latinoamérica.

La aplicación de estas políticas en Argentina trajo aparejado el modo cambiario (1\$ =1US) la destrucción de la industria nacional y con ello la pérdida de empleo de grandes sectores poblacionales; es decir, desempleo, subempleo, trabajo precario o en negro, generando hacia el interior de las personas desesperanza, pérdida de horizonte a futuro, inseguridad y violencia al perder sus lazos de inclusión con la sociedad.

A este estado de situación social en donde los procesos de cambio de la comunidad internacional remiten a una creciente fragmentación y polarización entre los que están adentro y afuera, los visibles y los invisibles (Quiroga Curia y Del Río, 2010) debe añadirse la transformación de los valores tradicionales, la relativización de las pautas de comportamiento ético y ciudadano a que el capitalismo y el afán de tener ha llevado a las personas.

El dominio de las técnicas de producción y el control sobre la materia ha impulsado al hombre a cifrar todas sus esperanzas en el uso de objetos de suyo destinados a perecer para favorecer al mismo sistema –obsolescencia programada-. Esta prevalencia del yo material y volcado a los objetos de uso ha menguado progresivamente la capacidad de reflexión de los hombres al punto de llevarlos a considerar que los otros también son pasibles de dominio y control cual si fuesen un objeto más. Indudablemente esto se proyecta en la actual crisis de valores que la sociedad entera experimenta y de la que la escuela no está exenta por ser parte de ella.

Todo lo anterior se corresponde con el lúcido análisis de la sociedad que propone Bauman (2015), para quien transitamos una época caracterizada por la falta de consistencia en las relaciones humanas, en los valores y criterios que mueven el obrar cotidiano. Ese estado de fluidez y volatilidad hace que vivamos en la época de la sociedad líquida, en donde todos los cambios se dan con vertiginosa rapidez.

Para el sociólogo alemán, la época actual se define por la pérdida de estructuras sólidas y la imposibilidad de vivir como auténticos individuos. De acuerdo al autor, existe una enorme y creciente brecha entre nuestra condición de individuos de jure y nuestras posibilidades de transformarnos en individuos de facto, o sea, en tomar el control de nuestro destino y hacer las elecciones que verdaderamente deseamos hacer, “y es desde las profundidades de ese abismo que emanan los efluvios venenosos que emponzoñan la vida de los individuos contemporáneos”. (Bauman, 2015, p. 44)

1.3. Políticas públicas educativas en la era digital

Con la aparición de las tecnologías cibernéticas en muchos países del mundo las legislaciones se han visto en la situación de cuestionarse acerca de si ampliar y/o modificar las leyes existentes a fin de proteger a los estudiantes ante el acoso pero sin invadir la privacidad. Uno de los países pioneros en esta materia fue Estados Unidos que en muchos de sus estados define al acoso escolar como “*cualquier acto o conducta electrónico, escrito, verbal o físico dirigido a un estudiante, sobre la base de algún rasgo o característica del estudiante, real o percibido como tal y que genera un entorno escolar objetivamente hostil*”. (Kowalski, 2010, p. 247)

La Ley nacional 26.892 de "Promoción de la convivencia y el abordaje de la conflictividad social en las instituciones educativas" del año 2013 -a la cual la Provincia del Chubut ha adherido por medio de la Ley VIII 113- manifiesta que el Ministerio de Educación de la Nación debe promover acciones tendientes a fortalecer a las instituciones educativas y a los equipos docentes. Como piedra fundamental de dicha Ley, en su artículo 3° el Estado se propone garantizar el derecho a una convivencia pacífica, integrada y libre de violencia física y psicológica.

De igual manera y en base a la necesidad de contar con información pertinente en el artículo 3º g, la citada Ley dispone desarrollar investigaciones cualitativas y cuantitativas sobre la convivencia en las instituciones educativas y el relevamiento de prácticas significativas en relación con la problemática de la convivencia en las escuelas. Por último, en el Art. 9º b resalta la importancia de identificar y desplegar iniciativas de diagnóstico de las formas que adquiere la violencia en las instituciones educativas ante los nuevos modos de interacción en entornos virtuales.

Son principios orientadores de esta ley todo lo estipulado por Ley 23.849 -Convención sobre los Derechos del Niño-, la Ley 26.061 de Protección Integral de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes y la Ley 26.206 de Educación Nacional.

También es importante resaltar el trabajo realizado en la elaboración de la Guía de Convivencia Democrática que desde un abordaje interdisciplinario y para las escuelas de todo el país ha realizado el Ministerio de Educación de la Nación. La Guía fue pensada para ser trabajada en Escuelas de nivel inicial, primario y secundario, tanto de gestión pública como de gestión privada. (GFO, 2014) y ofrece a las instituciones educativas y a los docentes estrategias concretas de cómo actuar y hacer frente a distintas situaciones que vulneran los derechos de los niños, niñas y jóvenes que transitan las escuelas.

Explícitamente la Guía aborda el tema de los conflictos en las redes sociales y expresa que es imprescindible que en las redes virtuales se sostengan las mismas pautas de convivencia y cuidado que en las relaciones presenciales. En particular, insta a los docentes a habilitar instancias de diálogo e intercambio con los estudiantes a fin de que comprendan cómo comportarse en el espacio virtual. (G.F.O., 2014). Por último, en uno de sus apartados pide a los adultos como responsables proteger los derechos de los niños, niñas y adolescentes; y que realicen acciones tendientes a salvaguardarlos promoviendo que no permanezcan colgadas en la Web imágenes, videos o información perjudicial para sus respectivas personas.

El contenido fue consensado y construido mediante el aporte de diversos organismos y el de varias disciplinas, instituciones, Ministerios, INADI, ONGs e incluso gremios de la docencia. La guía se distribuyó en las 48000 escuelas de la Argentina y tiene una presentación que consta de 1 CD (marco jurídico), y dos cuadernillos y lamina desplegable.

Cabe mencionar -ya que se presta a confusiones- que en noviembre del año 2013 se aprobó en el Congreso Nacional la Ley 26.904 de Ciberhostigamiento incorporando esta figura al Código Penal. Sin embargo, es menester aclarar que esta tipología refiere específicamente a acciones en el ámbito virtual realizadas de forma deliberada desde un adulto hacia un menor con intenciones de ganar la simpatía del niño o niña e influir sobre ellos incitándolo a hacer o mostrar acciones de índole sexual –grooming-. De igual manera y en concordancia con dicha ley, la Provincia de Chubut en la Ley III Nª 42 aplica en el territorio de la Provincia, el "Programa Provincial de Prevención del Ciber Acoso, también en referencia al grooming.

El Observatorio Argentino de Violencia en las Escuelas ya tiene dentro de sus temáticas la socialización tecnológica. De igual manera el Programa Nacional de Mediación Escolar acompaña a los actores involucrados ante una situación de violencia cuando no encuentran la manera de resolverlo o han agotado las estrategias de resolución. Para ello el Equipo Técnico del Área de Mediación Educativa puede ser convocado, el cual interviene a partir de una entrevista diagnóstica con la premisa de la resolución pacífica del conflicto.

Las estrategias desde Mediación Educativa responden a un rol de mediador y/o facilitador entre los adultos de la institución, asesoramientos en la construcción de Acuerdos de Convivencia y

estrategias para el trabajo con grupos, alumnos o pares. También realizan talleres de difusión y sensibilización en herramientas comunicacionales dando a conocer los beneficios de la utilización mediante herramientas de mediación. (Min. De Educación Chubut, 2013)

Por su parte, el Programa Nacional de Convivencia Escolar creado en el año 2004 ofrece recursos para que las instituciones puedan ser lugares de formación en valores democráticos. El mismo se focaliza en las normativas escolares, la relación de supervisión con el sistema educativo y el vínculo entre la escuela y la familia. Actualmente se encuentra abocado a la actualización de los acuerdos de convivencia ya que cada tres años se deben reajustar a las realidades y necesidades de la comunidad educativa de que se tratase.

Capítulo 2. La violencia virtual en la era de las comunicaciones

Introducción al Capítulo 2

Las nuevas tecnologías son utilizadas con diversos fines, dentro de los cuales se encuentra la violencia. Es por ello que es preciso conceptualizar a la misma y comprender las dimensiones que adquiere como problemática social, particularmente entre las nuevas generaciones, en donde gracias a las nuevas tecnologías, puede adquirir ribetes inusitados.

Es pertinente, por tanto, definir el tema que convoca la presente investigación y conocer los actores que intervienen en su conformación así como exponer las características que hacen a la particularidad del objeto de estudio. El acoso virtual entre pares en el ámbito escolar es violencia real y concreta; pero su modalidad innovadora respecto al bullying tradicional llama la atención de comunicadores, filósofos y educadores en la búsqueda de una definición y caracterización del fenómeno que ya se perfila como uno de los mayores dramas de la era digital.

2.1. La violencia entre pares como problemática social

Si bien las conductas denominadas violentas, tanto de individuos como de grupos sociales, constituyen un fenómeno que ha existido en todo tiempo y espacio, bajo diversas modalidades y caracteres, su visibilización y constatación empírica, en cambio, con las reflexiones y análisis inherentes a dicha problemática, es el resultado de una reciente actividad inquisitiva por parte de las ciencias interesadas en el estudio del hombre y sus diversas manifestaciones, privadas o públicas, individuales o societarias. Según la OPS (2002) la violencia consiste en:

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 de desarrollo o privaciones. (p. 5)

Como puede advertirse, la definición es muy amplia y comprende tanto la violencia interpersonal como la violencia hacia uno mismo, incluyendo actos que van más allá de lo físico, pero que no necesariamente llegan a concretarse (efectivización), ya que pueden considerarse aquí cualquier forma de amenaza o intimidación. Hay que tener en cuenta, a su vez, que el fenómeno de la violencia supone una dificultad teórica desde el punto de vista conceptual-descriptivo, ya que es difícil acordar una definición satisfactoria. Este cometido es complejo porque guarda estrecha relación con la apreciación que cada cultura y sociedad tenga acerca de lo que es un comportamiento aceptable o no.

En efecto, la definición posee un grado de flexibilidad producto de estar sujeta a la consideración e interpretación de lo que cada contexto socio-temporal determine lo que constituye un daño que atente contra la integridad personal o de terceros. Se trata, entonces, de una realidad que está atravesada por la cultura y sometida a una permanente revisión a medida que los valores y las normas sociales evolucionan.

Así, por ejemplo, los avances en materia de reconocimiento de los derechos de la mujer o de los niños en Occidente resultan incompatibles con la percepción que de tales categorías guardan numerosos pueblos orientales, en donde la violación de los mismos no constituye una afrenta o vejación que atente contra la dignidad humana, sino que ese comportamiento está naturalizado y visto como algo “normal”.

Asimismo, existen diferentes tipos de violencia, las cuales pueden ser utilizadas de forma única o combinada de acuerdo a los fines del agresor. En función de los sujetos que resulten agredidos, la violencia puede ser autoinfligida, interpersonal o colectiva (OMS, 2002). La violencia autoinfligida se verifica, por ejemplo, en los casos de suicidio o autolesiones. La violencia interpersonal se da tanto en los casos donde existe un vínculo (violencia familiar, que incluye menores, pareja y ancianos) o entre personas sin parentesco. La violencia colectiva existe cuando los afectados son los miembros de una comunidad.

Por otro lado, de acuerdo a la naturaleza de los actos de violencia, esta se puede clasificar en violencia física, cuando se refiere a agresiones con el cuerpo y en el cuerpo (pegar, cortar, lastimar, empujar), pudiendo incluir la utilización de un objeto; violencia verbal, cuando se utiliza la palabra como instrumento para agraviar o dañar al otro; violencia para-verbal, es decir, cuando ella se ejerce a través de la comunicación no verbal como expresiones, señas o gestos con la intención de dañar; y violencia psicológica, la cual se presenta a través del chantaje emocional, la generación de rumores o difamaciones, el vacío social o el aislamiento y el rechazo.

El origen de las relaciones interpersonales violentas puede buscarse en la representación del otro como objeto de la relación, lo cual implica la configuración de una relación de fuerzas móviles y no igualitarias junto con la intencionalidad de mantener esa asimetría. Según Corsi:

La violencia implica una búsqueda de eliminación de los obstáculos que se oponen al propio ejercicio del poder, mediante el control de la relación obtenida a través del uso de la fuerza. Para que la conducta violenta sea posible deben darse determinados condicionamientos (como) la existencia de un cierto desequilibrio de poder. (1995, p. 23)

La violencia hacia una persona, independientemente de la modalidad en la que se presente, socava su condición de sujeto de derechos, y de aquí la necesidad de que el trabajador social tenga como prioridad atender estos casos, tanto más cuanto parece instalada como un elemento inescindible de la actual coyuntura socio histórica.

En efecto, para el trabajador social resulta imprescindible anclar su mirada desde un marco de referencia de derechos para la comprensión de la violencia, dado que existe violencia cada vez que la realización efectiva de un derecho está por debajo de su realización potencial, ciertamente, toda vez que un derecho humano se encuentra vulnerado, el trabajador social encuentra un ámbito propicio de intervención.

En el Derecho Internacional la violencia contra niños y niñas se encuentra prohibida por distintos instrumentos, siendo la Convención de los derechos del niños su principal fuente y estipula que los estados partes adoptarán todas las medidas legales, administrativas, sociales y educativas para proteger al niño contra toda forma de maltrato o discriminación, abuso físico, mental o sexual.

Es pertinente entonces que, como trabajadores sociales aportar a la cohesión social y a la construcción de un mundo más tolerante, justo e inclusivo como parte inherente de futuras intervenciones.

La adopción de un enfoque de derechos permite comprender en su justa medida el campo de acción del trabajador social y la especificidad de su rol profesional, tendiente a prevenir o revertir toda situación de violación o amenaza potencial a la integridad tanto física como psicológica que una persona puede padecer, sin importar su sexo, edad o cualquier otra condición.

2.2. La violencia entre pares en el ámbito escolar

La violencia escolar puede ser definida como *“cualquier acción u omisión intencional que en la escuela, alrededores de la escuela o actividades extraescolares, daña o puede dañar a terceros”*. (San Martín J., 2006, pág.10) La violencia escolar presenta distintos actores y puede ocurrir entre los mismos docentes/ directivos, entre docentes-alumnos o entre los alumnos, que suele denominarse violencia entre pares. Es precisamente este tipo de violencia la que monopoliza la atención de los investigadores, medios de comunicación, educadores y sociedad en general.

Es cierto que el maltrato o acoso entre pares en la vida de las instituciones escolares siempre ha sido una problemática que tanto las autoridades como el cuerpo docente han tenido que combatir, pero ha sido en las últimas décadas cuando el fenómeno creció sobremanera y se impuso como un tema acuciante e impostergable en los distintos foros y espacios de discusión de políticas educativas.

La razón de este crecimiento puede explicarse teniendo como correlato el incremento de la violencia social, ya que esta tiende a reproducirse en todos los espacios que comparten los seres humanos. Es así que la violencia escolar presenta un desarrollo paralelo a los cambios sociales; la institución escolar aparece como espejo en el que se refleja el malestar social. De allí que Castro Santander y Reta Bravo afirman que *“las expresiones de violencia en las escuelas tienen raíces muy profundas en la comunidad próxima a la que los establecimientos educativos pertenecen”*. (2013, pág. 50)

La violencia entre estudiantes se presenta como una de las amenazas que ponen en riesgo la consecución de los fines y objetivos de la escuela en relación a los valores humanos, la formación para la convivencia ciudadana y hasta la adquisición de los contenidos curriculares por el clima hostil que la violencia genera en las aulas, perjudicando así el proceso de enseñanza-aprendizaje. A este respecto, según refieren Santander y Bravo (2013), un estudio realizado en Argentina en el año 2006 a más de 6.000 alumnos arrojó que cerca del 22% tenía miedo a algunos de sus compañeros, pero la incidencia entre los 12 y los 15 años era de 1 cada 3 alumnos, edades en las que también se observa el mayor fracaso escolar.

El concepto de violencia en la escuela ha ido evolucionando mediante nuevos aportes. Quizá los más importantes derivan de aquellos enfoques de tipo sistémico o multifactorial según los cuales la violencia escolar no es un fenómeno atribuible a un solo factor como puede ser el binomio agresor-víctima, sino que se encuentra atravesado por múltiples condicionantes, dentro de los cuales hay que subrayar todos los posibles actores que intervienen a nivel educativo tales como la familia, la institución académica, la comunidad en particular y la sociedad en general en el marco de los valores culturales asumidos y legitimados en una determinada coyuntura histórica.

Claro está que los alumnos, docentes, personal no docente y la familia son los eslabones que

participan más directamente de dicho fenómeno y, por ende, son los que primeramente reciben los efectos negativos de la violencia escolar. En otras palabras, las diversas manifestaciones que adopta la agresión en la escuela tiene consecuencias en diversos niveles o zonas de influencia y requiere de un contexto en el cual se gesta y se desarrolla con el consentimiento y participación implícita o explícita de los que forman parte del grupo o comunidad escolar.

Es frecuente encontrar investigaciones realizadas sobre la violencia en el ámbito escolar que se centran en aspectos externos, vinculados a la acción observable, pero no debe omitirse que existen otras tantas formas de violencia sigilosas, que no se visibilizan con facilidad, que persisten ante el temor de las víctimas de comunicar el acoso que recibe y el malestar que ello le genera, con los consecuencias ineludibles para el alumno (introspección, aislamiento, discriminación, miedos, bajo rendimiento académico).

Una de las formas más graves de violencia entre pares en el ámbito escolar es la que se conoce como bullying, cuya nota particular radica en el acoso persistente y sistemático que recibe la víctima por parte del agresor. Esto significa que no se trata de un padecimiento aislado, sino que, por el contrario, resulta frecuente y programado, lo que aumenta la alevosía y responsabilidad del que inflige el daño. Este hostigamiento no es fácil de percibir porque las víctimas suelen reservarse el motivo de su sufrimiento o los exponen solo ante amigos o compañeros que no desean inmiscuirse para evitar tener ellos mismos problemas.

Aún más, los adultos a quienes las víctimas comunican la situación de violencia, no pocas veces la minimizan o piensan que es algo natural entre los estudiantes. Juzgan con ligereza que se trata más bien de un juego o, a lo sumo, de un problema que deben resolver los mismos estudiantes, no asignándoles demasiada importancia. De esta forma, se vuelven elusivos con la cuestión, ya sea por desidia, ya por considerarse incompetentes, por lo que tampoco contribuyen a revertir la situación con celeridad y conforme a medidas apropiadas.

De acuerdo a la etimología de la palabra, bullying es de origen inglés. Proviene del sustantivo bull que significa toro, y el sufijo ing que suele emplearse en dicha lengua para nominar acciones, por lo que se podría traducir como toreo o acoso. La definición más difundida ha sido provista por Olweus (1999) para quien *“un alumno está siendo maltratado o victimizado cuando él o ella está expuesto repetidamente y a lo largo del tiempo a acciones negativas de otro o un grupo de estudiantes.”* (Citado en Castro Santander y Reta Bravo, 2013, pág. 52)

Tales acciones negativas consisten en actos por los que se inflige a un alumno un malestar de manera intencionada. Se pueden llevar a cabo de forma directa, es decir mediante contacto físico, verbalmente o de otras maneras como hacer muecas o gestos insultantes. Sintetizando lo dicho hasta aquí, allende la modalidad de agresión que implique, toda forma de bullying posee tres elementos tipificantes: intencionalidad, persistencia en el tiempo y abuso de poder.

Conviene reparar en este último, por las consecuencias que pueden derivarse para la víctima si no se deponen la actitud intimidante y de acoso del agresor pueden ser indelebles en la estructura de su personalidad o al menos generar un patrón de comportamiento servil, fácilmente vulnerable, baja autoestima y sentimientos infundados de culpa.

También puede suceder que las víctimas se conviertan en agresoras a su vez, intentando escapar de la situación que las envuelve. El abuso de poder consiste en un desequilibrio de fuerzas, es decir, se genera una relación asimétrica en la cual el alumno que recibe las acciones negativas se encuentra en desigualdad de condiciones para defenderse y en donde el abuso se sostiene por una ley de dominio-sumisión que se establece entre la víctima y el agresor.

En cuanto a los actores involucrados en la problemática del bullying, a la luz de todo lo dicho es posible identificar a los siguientes:

- el hostigador, acosador o promotor, que es el que comienza la idea de forma consciente o inconsciente el hostigamiento, ejecuta, decide las reglas y determina quiénes están fuera o dentro del grupo que lidera.
- el hostigado o víctima del acoso, que es el receptor de la violencia.
- los espectadores y/o cómplices, dentro de los cuales cabe distinguir entre aquellos que no impiden la agresión por miedo a represalias del acosador, los que participan directa o indirectamente de la situación, y los que lejos de consentir el abuso, se arriesgan a exponer con celeridad lo ocurrido.
- el personal del establecimiento educativo (profesores, docentes, preceptores, directivos) quienes pueden ser meros espectadores o, por el contrario, obrar de forma perentoria de acuerdo su función y cargo institucional.
- la familia: los padres y hermanos son los que pueden detectar los cambios y actitudes extraños de la persona que está sufriendo bullying, por lo que deben interesarse en conocer con exactitud cuáles son los motivos de la nueva conducta y así obrar en consecuencia.

Habiendo hecho mención de la importancia de la familia en el apartado anterior como ámbito propicio para detectar los síntomas de bullying, resulta oportuno señalar también que esta reviste un rol esencial en relación a las causas de la problemática, en tanto que en su seno se aprenden normas de comportamiento y se promueven, aun cuando no se tenga intención de ello, conductas tanto de agresión como de indefensión en los niños. Sobre esto se expresan Castor Santander y Reta Bravo:

En relación con la influencia del contexto familiar, existen cada vez más evidencias del vínculo: comportamiento agresivo de niños y jóvenes y conducta excesivamente punitiva y autoritaria de los padres, así como las conductas de complicidad y de justificación de los padres con sus hijos indisciplinados y violentos. En el caso de las víctimas, también se dan ciertas similitudes en el contexto familiar. Por ejemplo, las familias que no proporcionan a los niños la oportunidad de aprender estrategias de resolución de conflictos, o aquellas que presentan sobreprotección o acaparamiento, parecen estar muy relacionadas con la potenciación del papel de víctima. (2013, pág. 58)

Cabe mencionar el efecto intimidatorio que provoca en la víctima el acoso persistente y que, es un tipo de violencia que no se puede confundir con otros comportamientos o actitudes que más allá de que tengan componentes agresivos o sean parte de los incumplimientos de disciplinas, no son ni expresan bullying. No nos referimos a episodios aislados sino a una forma de violencia que por medio de un poder abusivo obliga a otra persona, en este caso a un joven o a un niño a asumir dentro de un complejo entramado brindado por el grupo de pertenencia o referencia, posiciones o el lugar de víctima en la situación contagiando el malestar al clima escolar y a las personas implicadas.

Asimismo, habiendo indicado que en toda relación de acoso hay una víctima y un victimario, es conveniente visualizar a modo ilustrativo y no taxativo, el perfil psicológico y social de ambos tal como lo analiza Castro Santander cuando aplica que el agresor en el acoso o bullying se puede

reconocer a través de las siguientes características genéricas: se trata de una persona desafiante, necesita la dominación y tener el poder, no logra controlar su ira o enojo, es impulsivo e impaciente, presenta exceso de confianza o baja autoestima, dificultad para relacionarse e interpretar cualquier gesto o señal como personal.

El agresor en líneas generales se muestra insensible ante el sufrimiento ajeno, presenta facilidad para excusarse, tiende a minimizar sus actos y culpar a los demás como así también justificar como bromas sus agresiones. En cuanto a su conducta social, se enoja si no se cumplen sus deseos. Humilla, insulta y ridiculiza en público. Rompe y esconde materiales. Tiene dificultad para sentir empatía por la víctima. En sus relaciones necesita dominar y puede mostrarse simpático o molestar y hostigar también a docentes.

La víctima, por el contrario, presenta generalmente un aspecto contrariado y triste. En cuanto a sus características psicológicas se evidencia debilidad psicológica, ansiedad e inseguridad. Se trata de una persona temerosa y con baja autoestima. Generalmente es tímido y callado, poco hábil respecto de las relaciones sociales y habitualmente no responde las agresiones ya que se siente incapaz de defenderse y/o pedir ayuda. También presenta temor de contar lo que le sucede y disimula u oculta el sufrimiento que padece.

En cuanto a su conducta social, la víctima se trataría de una persona poco sociable y tendiente a realizar actividades individuales y solitarias. Sus compañeros los consideran débil y su estilo de relación con pares es sumiso, inhibido y pasivo. También es dependiente y apegado a su hogar. Asimismo el autor expresa que no siempre se trata de una persona que presente estas características ya que cualquier persona puede ser objeto de violencia escolar y se trata de un fenómeno cíclico, y que, de acuerdo a las pautas culturales y sociales puede un niño volverse el foco de la agresión hoy y mañana no. Cualquier rasgo diferenciador es para el autor, susceptible de ser utilizado por quien acosa. Es relevante destacar en este punto atendiendo a la subjetividad de cada persona, que también depende de cómo cada niño o joven desde su propia subjetividad se pare frente al mismo hecho.

Ahora bien, es posible distinguir distintas conductas de intimidación por parte de los agresores. (Castro Santander y Reta Bravo, 2013) Las mismas sirven para categorizar o reconocer la modalidad de bullying que se está llevando a cabo. Pese a tales distinciones, hay que señalar que el componente psicológico se encuentra en cualquier modalidad, atacando la autoestima de la otra persona y fomentando la sensación de inseguridad:

a) **Violencia física:** es una modalidad de violencia directa hacia el compañero que puede darse mediante golpes, empujar, hacer zancadillas, dar patadas, robar los útiles, tirar objetos, atar a la víctima, impedir que transite por un lugar, evitar que juegue en un determinado lugar, amenazar con algún tipo de armas, para poner solo algunos ejemplos.

b) **Violencia verbal:** aparece al insultar al compañero, ponerle apodos o sobrenombres despectivos, amenazarlo, menospreciarlo, hacer uso de sus características personales para herirlo o burlarse, cometer humillaciones, ridiculizarlo, injuriarlo y calumniarlo, entre otros.

c) **Violencia social:** sucede cuando se ignora al compañero y se lo excluye del grupo de pertenencia. Esto puede ocurrir por no dirigírsele la palabra, se hace silencio cuando se acerca, no se lo invita a las actividades que la mayoría comparte, se manipulan las relaciones de amistad, se desprestigia o se crean rumores falsos.

Por otro lado, en cuanto a las consecuencias del bullying puede distinguirse el macro entorno o ámbito escolar, en donde el bullying genera malestar, tensión y estrés, de la persona de la víctima,

en quien los efectos del acoso pueden darse a corto y mediano plazo. A corto plazo la víctima presenta dificultades de concentración, baja autoestima, falta de asertividad, problemas de integración, miedo a la escuela (a sus compañeros, docentes y trabajo académico), inestabilidad emocional, mal carácter, absentismo, alteraciones del sueño, enfermedades psicósomáticas por estrés. A mediano plazo la víctima puede presentar altos niveles de ansiedad, depresión, agresiones a otros y un comportamiento socialmente agresivo. (Castor Santander y Reta Bravo, 2013)

2.3. El ciberbullying

La diversidad y propagación de las nuevas tecnologías de la comunicación han potenciado las dinámicas de la sociedad de la información, cuyos principios regulan la producción y circulación de sentido en todas las esferas de la urdimbre social. La influencia determinante de las TICs en los procesos de intercambio de la comunicación humana plantea la necesidad de abordar el impacto que estas tienen en cuanto herramientas al servicio de la violencia en general, y del acoso virtual en particular, con consecuencias más lastimosas para las víctimas de este tipo de delito que las que se originan en el hostigamiento tradicional.

En efecto, el llamado *acoso cibernético* representa una modalidad más peligrosa que el acoso escolar tradicional, que estaba confinado a un tiempo y espacio concreto, el de la escuela, convirtiéndose en una tipología que rebasa esos límites y puede ejercerse en todo momento y lugar. A medida que las condiciones de accesibilidad a las nuevas tecnologías aumentan, ocurre lo mismo con los actos delictivos de esta naturaleza, dado que el agresor encuentra más medios para conspirar contra su víctima al tiempo que ellos le confieren la posibilidad de un anonimato tan nocivo como impune, sintiendo que no tiene restricción alguna para la realización de sus planes.

En la actualidad los adolescentes se encuentran inmersos en las redes sociales en línea. Mesch (2009) encontró que el riesgo de ser cibervictimizado se duplica al tener un perfil en una red social. Los individuos que son más proclives a proporcionar información personal en estos canales poseen, de igual manera, un mayor riesgo de ser intimidados que quienes son más reservados. (Citado en García Maldonado et al., 2011) Las conductas que pueden calificarse de acoso cibernético son múltiples:

- Los insultos electrónicos en espacios públicos de la red tales como salas de chat o foros de debate.
- Difusión de información privada por distintos canales.
- La suplantación de identidad cuando el acosador accede a la cuenta de correo, blog o red social y utilizando dicha cuenta envía agravios e insultos a otras personas con el objeto de hacerle perder amistades a la víctima o simplemente generarle problemas con otros grupos al colgar contenido agresivo como si fuera dicho por la persona suplantada.
- Exclusión de los espacios virtuales que comparte la mayoría o todos los miembros de un grupo.
- La ciberpersecución, es decir, el uso de las TICs para comunicarse de forma reiterada y hostigadora hacia una persona, generalmente de modo amenazante.
- La “paliza feliz”, que consiste en la filmación de la agresión hacia un tercero por parte de uno o varios agresores y la posterior difusión del video a través de la red con el objetivo de dañar la imagen pública de la víctima.

Las modalidades de comunicación elegidas para la práctica del acoso cibernético dependen del tipo de daño que quiera infligirse a la víctima, ya que hay medios más propicios que otros para tal o cual forma de daño. Así, la mensajería instantánea, SMS y el correo electrónico son utilizados más frecuentemente para intimidar y extorsionar directamente al blanco de ataque, sometiéndolo de modo virtual pero no exponiéndolo públicamente, como sí ocurriría si el objetivo fuera ridiculizar a esa persona en las redes sociales.

Para ello, basta con idear un perfil falso con consignas como “nosotros odiamos a NN” a la que se van sumando cada vez más adherentes, ya sea por efecto contagio, por curiosidad, para opinar igual al resto y no ser foco de las próximas agresiones o no quedar mal. La creación de blogs o páginas especiales también constituyen una forma de suplantación de identidad y de denigración por cuanto muchas veces se colocan fotos espurias de la víctima que le generan un daño irreversible, lo mismo que videos o información confidencial que jamás hubiera deseado revelar.

En el acoso tradicional, la agresión se llevaba a cabo frente a un público reducido que presenciaban los hechos. En el ciberbullying el público es masivo, por lo que la exposición y vergüenza es mayor. La reproducción del material infamante difícilmente puedan evitarse debido al poder de viralización de la información que caracteriza al mundo cibernético. Además, dado que la agresión se puede llevar a cabo desde el anonimato o recurriendo a seudónimos o identidades falsas el autor el ciberespacio propende a un menor grado de conciencia del daño y dificulta la detección por parte de los adultos o las autoridades correspondientes.

En el acoso tradicional el tamaño del agresor era significativo ya que la desigualdad de fuerzas era un factor de intimidación; en cambio, en el ámbito virtual el tamaño del agresor es indiferente, pues lo relevante es el grado de agresividad que este pueda ejercer. Si a ello se añade el desconocimiento generalizado entre los adultos sobre la naturaleza de la comunicación online y la inexistencia de marcos regulatorios del ámbito virtual, el acoso cibernético supone un mecanismo de violencia psicológico que, lejos de ser inocuo, hace más vulnerable a la víctima y la pone en una situación de mayor indefensión.

Capítulo 3. El rol de las TICs en la era digital

Introducción al Capítulo 3

En este capítulo se propone el análisis de lo que se denominan Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TICs) a fin de comprender su importancia en los tiempos actuales. El uso que realizan los jóvenes de tales tecnologías no es igual al que realizan los adultos. Por ello, es menester describir y diferenciar específicamente la inserción del grupo de interés –los adolescentes- y su rol en la era digital.

A su vez, dado el tiempo que transcurren los jóvenes en la escuela y por ser el ciberbullying un fenómeno que cobra especial visibilidad en el ámbito escolar, resulta pertinente describir ahora el impacto que las TICs generan en dichos espacios socializadores.

Usos, beneficios, resistencias y perjuicios aparecen aquí como temas de tratamiento obligatorios si es que se pretende examinar la cuestión de las TICs en el aula en su integridad; y, a partir de aquí, delinear qué tipo de educación es necesario para incluirlas en los espacios áulicos, prevenir su mal uso y potenciar su fuerza instrumental al servicio del conocimiento y de la comunicación.

3.1. El fenómeno de la nueva era digital

Con el objetivo de contextualizar la problemática tratada en esta investigación es menester adentrarse en lo que se ha denominado nueva era de las comunicaciones o era digital, cuyo origen debería rastrearse en las postrimerías del siglo XX e inicios del siglo XXI, época en la que surgieron las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación (TICs), la robótica y aparatos electrónicos de gran sofisticación.

Esta era ha significado una ruptura en el modo de entender el desarrollo humano y social, imprimiendo un nuevo pulso a la vida cotidiana de los seres humanos, tanto para aquellos que ya se adaptaron a su imparable ritmo evolutivo, como para quienes se niegan a vivir bajo su influjo.

Si bien la aparición y masificación de las Tics ha sido un factor de mejora de la calidad de vida de las personas o, lo que es lo mismo, de su desarrollo individual y social, también les ha exigido incorporar un nuevo lenguaje, el del mundo virtual, y tener que comportarse en un espacio donde las reglas y códigos de funcionamiento son diferentes a las que rigen el ámbito físico o real.

Si la tendencia actual en torno a las Tics continúa, éstas se convertirán en canales imprescindibles para la comunicación humana en un futuro cercano, y quienes se resistan a incorporar sus dinámicas y lenguaje entrarán a formar necesariamente parte del grupo de los analfabetos digitales, lo que se vuelve un importante factor de exclusión y desintegración social.

El uso de las TICs se impone con fuerza cada vez mayor a la hora de insertarse en el mercado laboral, de realizar cualquier trámite público, estudiar, capacitarse, comprar un boleto de tren, pagar un servicio o adquirir un producto físico en una tienda online. Diversos estudios muestran cómo en el ámbito laboral carecer de un perfil virtual constituye un signo de mala reputación online.

En lo que respecta a los vínculos sociales, especialmente entre los jóvenes, la ausencia en las redes sociales es juzgada como un hecho que atenta contra los parámetros de la cultura digital imperante, que tiende a envolver a todas las personas en un único espacio virtual de interconexión recíproca. Es más, para un adolescente, la participación en las redes tiende a transformarse en requisito ineludible de pertenencia a un determinado grupo. Negarse a tener un perfil en alguna de las tantas redes que proporciona la web resulta un elemento restrictivo para su socialización.

Acerca del protagonismo creciente de los nuevos medios digitales dice Ortega (2012): *“Ahora se hace presente que las relaciones interpersonales no son ya solo presenciales y directas, sino que cada vez más las relaciones incluyen la comunicación y el intercambio de conocimiento, sentimientos, actitudes y conductas utilizando los dispositivos digitales”*. (Citado en Santander y Bravo, 2010, p. 81)

La sigla Tics pone de manifiesto una realidad básica: la distinción entre comunicación e información. Mientras que la comunicación es un intercambio recíproco de mensajes, la información es entendida como un proceso de transmisión asimétrica en donde los mensajes emitidos carecen de retornos, es decir, no hay interlocutores propiamente hablando. Haciéndose eco de esta diferenciación, Romaní (2009, p. 312) propone la siguiente definición y caracterización de las Tics:

Dispositivos tecnológicos (hardware y software) que permiten editar, producir, almacenar, intercambiar y transmitir datos entre diferentes sistemas de información que cuentan con protocolos comunes. Estas aplicaciones, que integran medios de informática, telecomunicaciones y redes, posibilitan tanto la comunicación y colaboración interpersonal (persona a persona) como la multidireccional (uno a muchos o muchos a muchos). Estas

herramientas desempeñan un papel sustantivo en la generación, intercambio, difusión, gestión y acceso al conocimiento.

Internet y las TICs, en general, son herramientas novedosas y revolucionarias como lo fueron en su momento la máquina a vapor, la imprenta, el teléfono o la máquina de escribir. Cada uno de estos avances tecnológicos significó cambios y reajustes en diversas áreas de la vida humana -laborales, comerciales y sociales-. Cuando estas herramientas son utilizadas con responsabilidad no solo por parte de los individuos sino también por parte de las diferentes organizaciones públicas o privadas, pueden repercutir favorablemente en la vida cotidiana de las personas.

En caso contrario, si las nuevas tecnologías se utilizan sin ningún tipo de marco regulatorio o sin criterios razonables, es cuando aparecen fenómenos indeseables como la violencia virtual, la adicción al ciberespacio o el uso de las redes para fines no lícitos como es el caso del sexting (envío de contenido erótico o sexual) o el *grooming* (forma en que se manifiesta el acoso sexual en red a menores).

3.2. Nativos Digitales Vs. Inmigrantes Digitales y Brecha Digital .

No todas las personas en la actualidad tienen el mismo acceso a las herramientas de la web 2.0, situación que emerge como resultado de limitaciones de diversa naturaleza. Así, por un lado, puede haber condiciones socio-económicas restrictivas en una determinada región o país y, por el otro, la inaccesibilidad puede producirse por el grado de asimilación de la cultura digital, lo cual se relaciona en gran medida con la generación a la que pertenezca un sujeto.

Es por eso que, en líneas generales, una persona de sesenta años no tiene el mismo nivel de consumo de tecnologías que un joven de 16 o de 25 años. Las redes sociales son actualmente el espacio social por excelencia entre los más jóvenes, siendo equiparable a la función que antes tenían la esquina del barrio, la plaza o el club. Diferentes estudios realizados a gran escala demuestran la prevalencia del uso de las nuevas tecnologías entre jóvenes y adolescentes, mientras que otros describen los usos que les dan a diario.

En Argentina, una investigación realizada por la Asociación Chicos.net (2009) mediante la observación de la actividad en Facebook de 250 adolescentes de la CABA (124 mujeres y 126 varones) cuya edad oscilaba entre 13 y 18 años midió interesantes variables que permiten dimensionar el fenómeno de esa red social entre los nativos digitales. Del total de la muestra el 55,2% tenía entre 50 y 349 amigos; el 34,8% entre 350 y 799 amigos, el 8,4% poseía más de 800 amigos y sólo el 1,6% tiene hasta 49 amigos.

A través de ese estudio se constató que a mayor edad, más amigos se generaban. El 36,4% de los adolescentes era miembro de entre 1 y 19 grupos. Un 20,4%, era parte de entre 20 y 39 grupos; en más de 40 grupos y hasta 99 formaba parte un 21,2%; y con membresía en 100 o más grupos, otro 20,4%. El 45% de los chicos de la muestra actualizaba su estado en Facebook diariamente. Esto se dio en mayor medida entre las mujeres: un 43,5% de chicas de entre 13 y 15 años frente al 32,7% de los varones de esa misma franja etaria; y un 57,6 % de mujeres y un 46,2% de los varones de la franja de 16 a 18 años.

Casi todos los chicos y chicas publican su nombre completo, colegio, localidad, fecha de nacimiento y mail, como parte de su información personal, incluso hasta un 17% de los chicos de la muestra publicaba su teléfono celular entre sus datos personales. Los chicos que actualizaban su

Facebook con mayor frecuencia eran aquellos que más amigos y fotos publicadas tenían. A su vez, eran quienes más comentarios realizaban acerca de las publicaciones de otros amigos. En general, las mujeres tenían muchos más amigos que los varones y actualizaban su Facebook, en proporción, con mayor frecuencia que ellos. También son ellas las que más fotos publicaban en sus muros o álbumes de fotos.

Otra encuesta realizada por la misma Asociación en 2009 sobre un total de 1215 niños, niñas y adolescentes de entre 9 y 18 años residentes en la CABA y Gran Buenos Aires permitió conocer que el 40,2% utilizaba Internet todos los días de la semana, mientras el 9,4% lo hacía tan sólo los fines de semana. El 60% de los adolescentes de entre 15 y 18 años se conectaba todos los días de la semana, mientras que sólo el 27,9% de los chicos de 9 a 11 años lo hacía con esa frecuencia. Respecto a la cantidad de horas diarias que pasan conectados a Internet, el 68,8% de los encuestados dijo que entre 1 y 3 horas por día. El 17% lo hace más de 4 horas diarias. (Chicos.net, 2009)

No es difícil comprender que un individuo que nació en el seno de una sociedad digitalizada se encuentre familiarizado con las nuevas tecnologías de la comunicación por la simple pertenencia a un determinado ámbito cultural. Esta nota particular los coloca en el grupo de los denominados nativos digitales. El término aparece por vez primera en la obra de Mark Prensky titulada *Digital natives, digital immigrants*. Para el autor, “los estudiantes de hoy son hablantes nativos del lenguaje digital de las computadoras, los videojuegos y la Internet” (2001, p. 1), lo que los hace esencialmente distintos a los alumnos de generaciones anteriores.

Prensky (2001) describe a los nativos digitales como aquellas personas que rodeadas desde temprana edad por las nuevas tecnologías (computadoras, videojuegos, cámaras de video, celulares, entre otras) y los nuevos medios de comunicación que consumen masivamente, desarrollan una manera de pensar y de entender el mundo diferente a la de su generación anterior. Como expresan Sirvent y Victoria (2010):

Los nativos digitales forman parte de una generación que ha crecido inmersa en las nuevas tecnologías y están caracterizados por la tecnofilia. Sienten atracción por todo lo relacionado con las nuevas tecnologías. Las técnicas de la información y la comunicación se han convertido satisfactorias para sus necesidades de entretenimiento, diversión, comunicación, información y, en algunos casos, de formación. (p. 3)

Por oposición, aquellos que no nacieron en este entorno y que fueron educados antes del auge de las nuevas tecnologías, aún cuando hagan uso de ellas, son denominados inmigrantes digitales. Se trata de personas nacidas entre los años 1940 y 1980, antes de iniciarse el proceso de cambio tecnológico. Igualmente la clasificación por segmento etario no busca ser un criterio determinante, sino meramente un indicador que señala que la persona en cuestión debió emprender un camino de alfabetización digital o migración para poder adaptarse al lenguaje y reglas de uso de las Tics.

Los nativos digitales se caracterizan por recibir la información de forma ágil e inmediata, se sienten atraídos por multitareas y procesos paralelos, prefieren los gráficos a los textos, se inclinan por los accesos al azar a través de los hipertextos (acceso aleatorio a la información y no de modo lineal como sucede en la era pre-digital ceñida a la búsqueda bibliográfica en libros o revistas especializadas), funcionan mejor y rinden más cuando trabajan en Red, prefieren instruirse de forma lúdica a embarcarse en el rigor del trabajo tradicional. (Prensky, 2001; Piscitelli, 2006)

Lo esencial que ofrece la categoría antes esgrimida es la referencia a la tecnología como clave para la identificación de las nuevas generaciones, lo que supone que ello no es una característica

transitoria o coyuntural sino que se transformó en un rasgo definitorio y permanente, propio de la sociedad de la información a la que ya no será posible rebelarse o reprimirse. La red o ciberespacio se convirtió indefectiblemente en el ámbito de socialización por antonomasia de los jóvenes.

Los jóvenes que componen el segmento de los nativos digitales tienden a la autodidaxia, con las ventajas y desventajas que esta praxis supone respecto a la forma convencional o tradicional de enseñanza-aprendizaje. En este sentido, conviene anotar que los entornos virtuales conforman una fuente de aprendizaje de carácter informal que ofrecen información extra curricular, muchas veces contradictoria o generadora de incertidumbre ante la abundancia de datos y falta de capacidad para valorarlos críticamente. En contrapartida, uno de los aspectos más positivos que emergen del escenario antes planteado es la capacidad de crear contenidos y compartirlos sin reticencias ni mezquinas pretensiones lo más rápidamente posible. Se trata de una actitud colaborativa en virtud de la cual lo importante es la comunicación permanente en línea y la transmisión desinteresada del conocimiento adquirido.

En cambio, los inmigrantes tienden a concentrar la información, reteniéndola bajo la vieja premisa iluminista de que el conocimiento es poder. Actitudes tan opuestas frente a la gestión de la información devela la fuerza arrolladora con la que se popularizaron las redes sociales entre los más jóvenes, los nativos digitales, y sólo recién después de superar la inercia inicial, entre los extraños a esta categoría socio-digital, los aquí denominados inmigrantes.

Es así que la migración digital divide al mundo ya no entre ricos y pobres, sino entre los informados y los que han quedado fuera de las tecnologías. Desde esta perspectiva, es decir, desde las diferencias que existen entre los grupos que acceden y aprovechan contenidos digitales de calidad de los que no, es que surge el concepto de brecha digital. En otras palabras, el uso exacto que se quiere asignar en este trabajo al concepto de brecha digital es aquel que surge por la diferencia que existe en el uso de las Tics entre las personas de una determinada comunidad o grupo social en tanto que dicha diferencia brota de la negación formal a adoptar las nuevas tecnologías y la falta de competencias digitales que acompañan inexorablemente esta actitud.

Es cierto, igualmente, que muchas veces esta categoría suele emplearse sólo para aludir a las diferencias socioeconómicas que se da entre las comunidades que tienen acceso a Internet y a las Tics y las que no (Sirvent y Victoria, 2010). Lo anterior implica reconocer, entonces, que el grado de asimilación de las tecnologías digitales no es el único criterio para establecer la distancia de la brecha digital, puesto que a nivel global el acceso a las nuevas tecnologías es asimétrico, dando lugar a la conformación de lo que algunos autores califican como elite cibernética. (Trujano Ruiz et al., 2008, p.7).

Asimismo y a rigor de la hipótesis planteada al inicio de la investigación cabe mencionar que la brecha digital en el presente trabajo se toma en sentido genérico a saber, que existen tres tipologías de brechas digitales, la generacional que responde al acceso de acuerdo a la edad hacia las nuevas tecnologías, la brecha económica que como bien lo dice su palabra relaciona la accesibilidad a las variantes de riqueza y la brecha cultural que refiere a la accesibilidad mayor o menor partiendo de los bienes culturales o simbólicos que tiene cada persona.

3.3. Las TICs en el ámbito escolar

Como se ha dicho más arriba al aludir al fenómeno de la era digital, las Tics han modificado todas las áreas del desarrollo del hombre, tales como la economía, la política, la comunicación, los sistemas de producción y los procesos socio-culturales. Estos cambios suponen una profunda

transformación que impacta directamente en la vida cotidiana de las personas tanto en los espacios de socialización primaria como secundaria.

Para comprender el impacto de las Tics en el ámbito escolar es necesario una reflexión acerca del rol que ha tenido la escuela y el docente en los modelos de enseñanza tradicionales y las tareas o funciones que ha debido incorporar o modificar para adaptarlas en el proceso de enseñanza-aprendizaje. La idea de escuela y de aula se fue modelando en el imaginario social en la última centuria.

Fue así que el aula se estableció como un grupo de escolares que aprenden todos al mismo tiempo las mismas cosas y que atienden a un maestro adulto que plantea un programa unificado y central que define al conjunto. (Fernández, 2015). Durante un siglo la educación se construyó en torno al objetivo de preparar a las personas para el trabajo. Desde un lugar de poder, el docente ubicado en el frente y con un pizarrón por herramienta, impartía enseñanza mediante un proceso lineal y vertical con poco o nulo espacio para la participación o la construcción creativa de los estudiantes.

Desde esta noción de aula tradicional es que resulta posible comprender las problemáticas que se presentan en la actualidad para incorporar las nuevas tecnologías a la educación. Su inclusión formal recién se institucionalizó en el país a partir de la implementación del Programa nacional Conectar Igualdad en 2010 con el objetivo de reducir la brecha digital, acercar las nuevas tecnologías y favorecer su incorporación en los procesos de enseñanza y aprendizaje. Todo lo cual muestra que la incorporación de las Tics en el aula es incipiente en el sistema educativo argentino, al menos a nivel global.

Más allá de todos los enfoques, modelos, estrategias y planes didácticos que puedan pensarse y adoptarse en el ámbito educativo para efectivizar la incorporación de las Tics en el aula, y en línea con lo planteado por Cobo Romaní (2009) de que la era actual demanda mujeres y hombres altamente competentes en la administración, creación y explotación del conocimiento, un uso apropiado de las Tics puede generar, en palabras del autor, un valor agregado en diversos escenarios, siempre y cuando venga acompañado por ciertas habilidades y saberes.

Esta premisa es la que orienta cualquier intento de alfabetización digital, en tanto que ayuda a comprender que la misma tiene más que ver con el dominio de las ideas que con las teclas, es decir, trasciende el mero aprendizaje instrumental de las tecnologías y se transforma en un proceso de desarrollo de competencias o destrezas que permitan un mejor uso de tales tecnologías. Es bajo esta perspectiva que Cobo Romaní propone cinco tipologías de competencias digitales, complementarias entre sí:

a) E-Conciencia: refiere a la habilidad cognitiva por parte del usuario acerca del rol que tienen las Tics en la sociedad de la información, la familiaridad y el entendimiento de lo perjudicial o beneficio que puede ser su uso para la sociedad actual y el análisis crítico de las acciones que con ellas se realicen.

b) Alfabetismo tecnológico: esta habilidad tiene relación con la capacidad de interactuar tanto con hardware y software y el uso ágil de los medios electrónicos tanto para uso personal como laboral, posibilitando el uso de todos los recursos que ofrece un computador tales como procesador de textos, planillas de cálculo y las redes de intercambios a través de Internet y vías electrónicas.

c) Alfabetismo Informativo: refiere a la habilidad de entender y valorar la información a la que se tiene acceso por medio de las Tics. Se trata de no solamente leer sino también comprender críticamente y evaluar la credibilidad y confiabilidad de las mismas.

d) Alfabetismo digital: el autor denomina a esta tipología de aprendizaje a la capacidad de crear nueva información por medio del uso estratégico de las Tics. “Estar alfabetizado digitalmente implica utilizar las Tics para acceder, recuperar, almacenar, organizar, administrar, sintetizar, integrar, presentar, compartir, intercambiar y comunicar información en múltiples formatos, sean estos textuales o multimedia.” (Cobo Romaní, 2009, p. 315)

e) Alfabetismo mediático: guarda relación con la habilidad de comprender y adaptarse a las migraciones de medios de comunicación tradicionales hacia soportes electrónicos, evolucionando hacia los distintos formatos y plataformas insertas en la transformación digital.

A modo de corolario, lo expuesto anteriormente puede acompañarse con la reflexión de que es pertinente superar la mirada operativa del aprendizaje y apropiación de las Tics y atender al rol del docente en este proceso de aprendizaje de las habilidades del alfabetismo digital siendo facilitador o mediador en la incorporación de las mismas, orientando su uso y también el desarrollo.

Capítulo 4. La escuela media frente a la problemática del ciberbullying

Introducción al Capítulo 4

El ciberacosador en edad escolar es el mismo que asiste a clases y que, por ende, se halla en condiciones de replicar en ella la actitud violenta que tiene en el ciberespacio. A su vez, la escuela es uno de los ámbitos donde más tiempo transcurren los niños y adolescentes, por lo que en ella forjan relaciones interpersonales saludables o perjudiciales que luego se trasladan fuera del espacio institucional.

Es por ello que en este capítulo se analiza el lugar que ocupa la escuela frente al ciberbullying y, dentro del esquema organizacional, la alianza estratégica que pueden realizar los equipos técnicos por medio de la inclusión de la figura del trabajador social como agente eficaz para la intervención ante un problema social como la violencia por medio de las Tics, la elaboración de diagnósticos y programas de acciones que sean abarcativas de la complejidad social entendiendo por ello la intervención en el ámbito escolar de lo social comunitario, lo grupal, lo familiar e individual.

El rol del trabajador social es relevante en cuanto a la promoción de la ciberconvivencia y la construcción de valores tendientes a generar un otro positivo, tolerancia, comprensión, aceptación de las diferencias y también como mediador entre la familia y la escuela buscando a la resolución de conflictos de manera integral .

4.1. La responsabilidad de la escuela ante la violencia online

El ciberbullying como tipo de violencia indirecta es un fenómeno incipiente pero en constante crecimiento, que requiere una rápida y prudente intervención por parte del Estado, de los padres y de las comunidades escolares, que no pueden negar esta problemática pensando que no les corresponde abordarla como parte de sus responsabilidades. Muy por el contrario, la escuela tiene un rol intransferible como agente protector frente al acoso cibernético, lo que implica que *“la comunidad defina y asuma este subtipo de violencia como algo propio (...) de la comunidad escolar.”* (Castro Santander y Reta Bravo, 2013, pág. 103)

La participación activa de la escuela en la prevención de toda forma de violencia y en la

educación para la sana convivencia social debería estar plasmado en las normas de conducta que rigen la vida institucional y que cada vez más se generan a partir del acuerdo y consentimiento de todos los que integran la comunidad escolar, por lo que los alumnos mismos se comprometen a evitar toda situación de abuso, maltrato y humillación hacia otra persona, tanto en las aulas como en cualquier otro espacio real o virtual donde interactúen los estudiantes.

Las personas que son víctimas de acoso en la escuela presentan generalmente un perfil psicológico que los predispone en gran medida a sufrir hostigamientos también de un modo online, durante el tiempo de la jornada escolar como fuera de la institución educativa. Por eso es que Castro Santander y Reta Bravo (2013) sostienen que siempre *“estamos hablando de los mismos estudiantes. Es decir, aquel estudiante que es agredido virtualmente es probable que también esté siendo agredido al interior de la sala de clases”*. (p. 97)

Se podría agregar, a propósito de lo anterior, que lo que vale para las víctimas, también puede extenderse a los agresores, es decir, aquel estudiante que agrede virtualmente es probable que también esté agrediendo al interior de la escuela, de modo visible o silencioso, pero pernicioso en cualquier caso. De modo que, a tenor de lo dicho, la escuela puede ser un caldo de cultivo para diferentes formas de agresión psicológica que, continuadas en el tiempo, se transforman en hostigamiento, dentro de la institución o *extra muros*:

El ciberbullying puede manifestarse fuera de los espacios escolares, aunque tenga un origen en la escuela. Esta externalización puede dificultar la intervención educativa, aunque la legitimación para actuar de quienes comparten responsabilidad educativa debe ser pactada y compartida en la comunidad educativa. (Avilés Martínez, 2013; citado en Viar, 2015, p. 172)

Por ello, sería una falsa conceptualización del problema creer que el ciberbullying es una forma de violencia que sucede en el ámbito privado, falacia que permite a muchas escuelas adoptar una actitud de pasividad e indolencia institucional. Por el contrario, la escuela tiene el desafío de adaptarse y estar a la altura de los cambios que se van dando en la sociedad y, por lo tanto, no puede ni debe escindirse de su rol socializador y educativo.

Por otra parte, y en relación a aquellos docentes y autoridades que pretenden desvincular a la escuela de la problemática del ciberbullying por considerar que trasciende las fronteras del espacio educativo, debe insistirse en que no es posible generar un ámbito educativo totalmente libre de la influencia de las tecnologías que los alumnos utilizan para comunicarse y, por tanto, las instituciones educativas no pueden escudarse en esta supuesta asepsia para eludir responsabilidades.

La idea de que la escuela puede conjurar la violencia online tan solo porque en su espacio interior y durante el tiempo escolar este prohibido el uso de ciertas Tics como teléfonos celulares y tablets o de que el ciberbullying no es un problema que les compete afrontar directamente por no ocurrir en sus aulas es demasiado simplista y, peor aún, peligrosa, porque encierra una falsa concepción acerca de la naturaleza de las Tics y su importancia en la educación, y un desconocimiento de la psicología adolescente, siempre desafiante y proclive a superar las barreras que obstaculicen la consecución de sus objetivos. Una de las notas que caracterizan a las Tics es su ubicuidad, es decir, son omnipresentes y se relacionan en red entre sí, por lo que se puede acceder a ellas desde múltiples plataformas. Además, la prohibición en la escuela amenaza el potencial educativo de estas herramientas si solo se las considera como dispositivos de manipulación para la búsqueda de información en la casa. Conferirles ese uso sería reducir ampliamente la capacidad que tales tecnologías poseen como medios que posibilitan aprendizajes significativos.

No usarlas o prohibirlas tan solo para evitar peligros como la violencia online o las distracciones denota una incapacidad para asumir los cambios y desafíos de la época actual, y una negación a configurar la educación de acuerdo a los valores y realidades de los sujetos que son los destinatarios de la educación. La sociedad se encuentra colonizada por nuevas formas de comunicación digitales que evolucionan cada vez más rápido y exigen adquirir nuevas competencias y habilidades para hacer uso de ellas o, si se piensa en aquellos que tienen una responsabilidad educativa, para enseñar a usarlas correctamente.

Los enfoques prohibicionistas en torno a las Tics dentro del ámbito educativo están destinados al fracaso. Es cierto que los peligros que conlleva su uso son múltiples y variados, entre ellos la posibilidad de que se desarrolle el ciberbullying, pero tal como afirma Burbules (2008):

Si el propósito de las escuelas es contribuir a que los jóvenes sean menos vulnerables a estos peligros, el objetivo debería ser aprender a reconocerlos y evitarlos. La paradoja es que aprender a reconocerlos y evitarlos necesariamente implica ganar experiencia dentro del entorno en el que existen como riesgos... Los intentos de prohibición generalmente no funcionan en absoluto, ya que lo que hacen es que esas actividades se realicen de manera subterránea. (p. 38)

Para sortear este obstáculo, el autor propone que si el tiempo, la atención y las energías de los jóvenes se canalizan mediante la utilización de las Tics, se debe diseñar una planificación creativa en donde ese tiempo, atención y energías se orienten hacia proyectos educacionalmente productivos que empleen tales tecnologías. En esta línea también se inscriben Castro Santander y Reta Bravo (2013, pág. 95) cuando afirman que “el desarrollo de competencias digitales para el uso crítico, constructivo y responsable de las tecnologías es el nuevo desafío que las políticas educativas y los profesionales de la educación deberán enfrentar”.

4.2 El rol del trabajador social en la escuela frente al ciberbullying

Desde el punto de vista del trabajo social es menester abordar cualquier intervención con un encuadre ético y teórico ideológico sustentado en los principios de derechos humanos y en el paradigma de protección de derechos. Es así como cada niño, niña y adolescente debe ser considerado un sujeto social y, por lo tanto, sujeto de derechos, en este caso a una vida libre de violencia y discriminación. De hecho, la Ley 26.061 de Protección Integral de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes expresa que todos y todas las niñas, niños y adolescentes tienen derecho a su integridad física, sexual, psíquica y moral.

La Ley federal 27.072 que regula la profesión del trabajador social en su art. 4 entiende que la misma consiste en una práctica y una disciplina académica que promueven el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, el fortalecimiento y la liberación de las personas (art. 4). En ese mismo artículo se declara explícitamente que los derechos humanos son uno de los principios fundamentales para el desempeño del trabajo social, además de otros principios como la justicia social, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad.

Se entiende que es posible construir en valores para que, a futuro como objetivo deseable, nadie atente contra la integridad de ninguna persona ni contra sus derechos elementales, el lugar por excelencia para iniciar ese proceso es el ámbito escolar y los trabajadores sociales pueden convertirse en un agente de cambio fundamental dentro de la comunidad educativa junto a los demás integrantes del equipo técnico que colaboran con el proceso pedagógico de enseñanza-aprendizaje.

De acuerdo a De Robertis (2006, p. 199) la intervención del trabajador social se manifiesta como un “querer actuar, tomar parte voluntariamente, convertirse en mediador, interponer su autoridad”. En este orden de intervención subyace la intencionalidad de modificar la situación problemática diagnosticada. El trabajo social es una práctica social que pretende una acción transformadora. Según Barros, Barros de Jiménez y Greppi (1999) esta acción transformadora se orienta específicamente al cambio de conductas y valores de individuos y grupos.

Dado que el tipo de práctica de la que se trata aquí es sobre una realidad social, no es posible conocerla o abordarla por medio de acciones rígidas o lineales. La metodología del trabajador social tiene como característica principal el hecho de adecuarse a las características del objeto de acción, contando con una estructura de procedimientos flexibles y dinámicos. (Barros et al., 1999) Los problemas sociales tales como el ciberbullying son interdependientes, no se presentan aislados ni es posible conocerlos en profundidad sin un diagnóstico en el cual se hayan relacionado todas las variables e interrelaciones tanto internas como externas que condicionan o configuran el problema.

La violencia ejercida a través de las Tics hacia algunos alumnos suele darse desde ordenadores que están fuera del establecimiento escolar, generalmente desde el domicilio del agresor, con lo cual la familia tiene un rol determinante en la reversión de la situación problema. Esto no elude, como ya se ha dicho, la responsabilidad de la institución escolar, a la que le compete formar a los alumnos para la convivencia y promover el orden social pacífico y respetuoso de los derechos humanos, entre ellos, el de una vida saludable en la que resulte protegida la integridad física y psicológica individual.

Ante este panorama, el trabajador social aparece como un profesional idóneo para establecer vínculos estables entre los actores involucrados directamente –alumnos víctimas y agresores- la escuela y la familia, actuando así en beneficio de toda la comunidad. Es necesario, entonces, que la escuela recupere la vinculación con la familia, con el afuera de la escuela, con la comunidad en general, ya que esto permite ampliar la mirada y contextualizar las problemáticas desde un horizonte más amplio.

Hay que tener en cuenta que el ciberbullying genera problemas secundarios como la deserción, el ausentismo, el deterioro del ambiente escolar, la disminución del rendimiento académico, la obstaculización de las relaciones en el aula y, por ende, el surgimiento de dificultades en el desarrollo de actividades grupales o en la convivencia general del alumnado. Ante esos posibles escenarios, el trabajador social puede operar mediante la generación de proyectos superadores de tales condiciones bajo un modelo rector o guía orientado a la formación para la ciberconvivencia.

En efecto, Castro Santander (2013) refiere que en este mundo digitalizado y tecnologizado no basta con otorgar una computadora por alumno ni con aprender competencias técnicas, sino que es necesario también aprender competencias digitales para el uso crítico, constructivo y responsable de las Tics. Por eso, ante el problema del ciberbullying en las escuelas el trabajador social podrá desempeñarse no solo como mediador entre la institución y la familia una vez originado un conflicto de esta naturaleza, sino que su rol puede ser mucho más beneficioso si asume un papel preventivo como agente capacitador/supervisor para la ciberconvivencia.

Esto último implicará mantener un diálogo asiduo con los docentes y directivos como así también con los alumnos y sus familias; a su vez, será necesario realizar investigaciones de tipo cuantitativo/cualitativo para poder diagnosticar la problemática y entender sus principales características. Sin un entendimiento cabal del problema resultara en vano todo intento de solucionarlo o no se lo abordará eficazmente por carecer de una adecuada planificación.

Asumiendo esta vía educativo-preventiva, el trabajador social encuentra una instancia propicia para evitar la naturalización del ciberbullying o la sensación de impotencia que experimentan muchos adultos ante el avance intempestivo de la tecnología y la imposibilidad de acceso tan rápido como el de sus hijos. De modo que emerge aquí la función de informar, concientizar, realizar encuentros en los que se aliente a los padres y docentes a emplear las computadoras y dispositivos móviles para eludir la victimización propia y la de sus hijos latente en la cultura digital. (Viar, 2015)

La educación para la ciberconvivencia supone necesariamente la enseñanza y aprendizaje de pautas de comportamiento que hagan aptos a los ciudadanos para un uso responsable de las Tics y de las herramientas Web en general, de modo que su accionar en el ciberespacio no vaya en perjuicio o desmedro del bien común. Esas pautas podrían denominarse con acierto con el nombre de cibervalores, es decir, principios rectores que orientan y regulan la conducta de las personas en el espacio virtual a fin de garantizar la convivencia y el respeto hacia todos los miembros de la comunidad.

Fernández Flores (2010) propone algunas normas de comportamiento a las que llama netiquetas, es decir, normas de etiqueta en la Red o, de otra manera, compendio de indicaciones para guardar las buenas formas en Internet. Si bien carecen de validez legal, son orientadoras acerca del modo de proceder individual al navegar en la Web:

1. Pedir permiso antes de etiquetar fotografías subidas por otras personas. Puede ser que a pesar de estar publicadas online no sea conveniente estar etiquetado para alguien.
2. Utilizar las etiquetas de manera positiva, nunca para insultar, humillar o dañar a otras personas.
3. Medir las críticas que se publican. Expresar una opinión o una burla sobre otras personas puede llegar a vulnerar sus derechos e ir contra la Ley. La injuria, la calumnia y otras acciones contra el honor o la intimidad son delitos.
4. Ignorar solicitudes de amistad, invitaciones a eventos o grupos si no se desea o no se tiene interés en participar de ellos.
5. Evitar la denuncia injusta como SPAM para no perjudicar a quienes hicieron comentarios correctos.
6. Usar las opciones de denuncia cuando esté justificada la ocasión. Realizar acusaciones a la ligera o de manera injusta genera desconfianza y enfado.
7. Cuidar la privacidad de las demás personas. Para ello, analizar qué información de otras personas se publicará y asegurarse de que no les importe.
8. Para etiquetar a otras personas se debe evitar el engaño y asegurarse de que no les molesta. Cuando se etiqueta a alguien se aporta mucha información que además, en muchos casos, se propaga de forma inesperada e incómoda.
9. No publicar fotos o vídeos en las que salgan otras personas sin tener su permiso. La imagen de cada cual es un dato personal y el derecho a decidir cómo se utiliza es privativo de esa persona.
10. Antes de publicar una información que ha sido remitido de manera privada, preguntar si ello se puede hacer.

La escuela media, como parte de la sociedad actual, debe afrontar los desafíos que la cultura digital le presenta. No puede permanecer ajena a la realidad del contexto socio histórico al que pertenece:

Es cierto que gracias a la tecnología contaremos con información y nos comunicaremos al instante, pero la manera en que utilicemos estos recursos, la forma en que filtremos la inmensa cantidad de datos para encontrar lo que necesitamos y la forma en que nos ciber-comportemos, depende de nosotros. Para eso habrá que formar en nuevas competencias, no sólo tecnológicas sino también pertinentes a las formas necesarias de interacción para la ciudadanía digital o el comportamiento cívico en la Red. (Castro Santander, 2013, pág. 10)

Es por ello que, resumiendo lo dicho en este apartado, el trabajador social encuentra en la escuela un ámbito propicio para desplegar el bagaje de conocimientos que ha adquirido en su formación académica:

- Visibilizar las problemáticas sociales como el ciberbullying
- Realizar investigaciones y diagnósticos.
- Integrar equipos técnicos y aportar a la mirada interdisciplinaria.
- Trabajar en los cuatro niveles individual, grupal, familia y comunitario de forma complementaria. A nivel individual ante la demanda concreta, a nivel grupal mediante acciones que potencien el descubrimiento del otro como diferente, pensando en la inclusión. En el área familia y comunitaria entendiendo que el éxito de la intervención depende de la amplitud y compromiso de todos los actores involucrados.

Metodología

En relación a las decisiones metodológicas adoptadas para conseguir los objetivos de la investigación se determinó la conveniencia de implementar un diseño de carácter exploratorio bajo un enfoque cualitativo. En este tipo de enfoque el conocimiento tiene por objeto la realidad social desde el punto de vista de sus protagonistas, tendiendo a la conformación de un marco amplio de interpretación de los fenómenos que en ella se establezcan.

Se busca así construir una lectura integral de los diferentes procesos, condiciones y factores que intervienen en el desarrollo de tales fenómenos. Es por eso que la investigación cualitativa no puede ser reducida a un conjunto simple y prescriptivo de normas y pautas de acción, sino que, por el contrario debe ser entendida como un conjunto de técnicas flexibles y útiles para captar el mundo significativo de los sujetos que producen la realidad social a estudiar. No otra cosa parece afirmar Vasilachis de Gialdino (2012) cuando escribe:

La investigación cualitativa está: a) fundada en una posición filosófica que es ampliamente interpretativa en el sentido de que se interesa en las formas en las que el mundo social es interpretado, comprendido, experimentado y producido, b) basada en métodos de generación de datos flexibles y sensibles al contexto social en el que se producen, y c) sostenida por métodos de análisis y explicación que abarcan la comprensión de la complejidad, el detalle y el contexto. (p. 25)

Si se toma en cuenta el carácter liminar de las investigaciones en materia de ciberbullying en el país y, más aún, habiéndose constatado la falta de estudios y diagnósticos sobre el problema en el contexto donde se llevó a cabo este trabajo, a saber, la ciudad de Rawson, el presente trabajo constituye un intento exploratorio en el sentido de que se examina un tema o problema poco estudiado en el ámbito educativo local.

Sobre este último, en efecto, y a pesar de que se trata de un fenómeno en expansión, los maestros/profesores y directivos poco comienzan a descubrirlo, sobre todo cuando deben afrontar en virtud de su cargo algún caso particular de esta naturaleza. Sobre el valor de un estudio así planteado afirman Sampieri et al. (2010):

Los estudios exploratorios sirven para familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa respecto de un contexto particular, investigar nuevos problemas, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones futuras, o sugerir afirmaciones y postulados. (p. 79)

En el enfoque cualitativo, a diferencia del cuantitativo, los datos recolectados no tiene como propósito medir variables para llevar a cabo inferencias y análisis estadísticos, sino que se busca obtener datos de personas, comunidades, contextos o situaciones en profundidad. :

Al tratarse de seres humanos los datos que interesan son conceptos, percepciones, imágenes mentales, creencias, emociones, interacciones, pensamientos, experiencias, procesos y vivencias manifestadas en el lenguaje de los participantes, ya sea de manera individual, grupal o colectiva. (Sampieri et al., 2010, p. 409)

Dicho todo lo anterior podrá entenderse por qué se adoptaron como técnicas de recolección de datos para este trabajo la entrevista en profundidad y la técnica de grupo focal. Es a partir de dichas técnicas y gracias a la preeminencia que en ellas adopta el lenguaje hablado que las experiencias vitales y las representaciones de los participantes se tornan accesibles. Ambas técnicas constituyen fuentes de datos primarios, es decir, obtenidos a partir de los instrumentos que propone o construye el mismo investigador.

La aplicación de la técnica de la entrevista en profundidad se llevó a cabo con los directivos de cuatro establecimientos educativos del nivel secundario de la localidad; en tanto que la técnica de grupo focal fue implementada con los profesionales de tres de las instituciones elegidas. En cada tipo de actividad investigativa se emplearon criterios diferentes para seleccionar a los participantes.

Por otra parte, también se utilizaron datos secundarios, es decir, aquellos que el investigador recoge sin mediar su arte ni inventiva -pues los recibe ya elaborados-, siendo la observación documental la técnica que posibilitó tal recolección. Las unidades de análisis fueron los reglamentos o códigos de convivencia de las escuelas donde se desarrolló la investigación.

Técnica de grupo focal

En el caso de la técnica de grupo focal se empleó un criterio de muestreo probabilístico por *clusters* o racimos. Los muestreos probabilísticos son aquellos en donde todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos. Afirman Sampieri et al. (2010, p. 182) que cuando “el investigador se ve limitado por recursos financieros, por tiempo, por distancias geográficas o por una combinación de estos y otros obstáculos, se recurre al muestreo por racimos o clusters”.

En esta modalidad de muestreo se parte de la premisa de que las unidades de análisis se encuentran reunidas en determinados lugares físicos o geográficos a los que se denomina racimos. En el marco de esta investigación, esos racimos fueron las escuelas en las que trabajaban los profesores que participaron de cada grupo focal. Los grupos focales o grupos de enfoque consisten en reuniones de grupos pequeños (3 a 10 personas) en las cuales los participantes conversan en torno a uno o varios temas en un ambiente relajado e informal, bajo la conducción de alguien que sepa de dinámicas grupales.

Tal como afirman Samipieri et al. (2010, p. 425) *“en los grupos de enfoque existe un interés por parte del investigador por cómo los individuos forman un esquema o perspectiva de un problema, a través de la interacción.”* A diferencia de las entrevistas en profundidad, aquí no se busca explorar en detalle las narrativas individuales sino el modo en que se construyen significados grupalmente. Vale aclarar que aunque los participantes cumplieran diversos roles dentro de sus respectivas instituciones (docentes, preceptores y miembros de equipos técnicos como profesores de orientación y tutoría) todos tenían estrecha relación con los jóvenes alumnos y tenían que cumplir con los siguientes criterios de exclusión: no ejercer un cargo directivo dentro de la institución y poseer una antigüedad mínima de 5 años.

En cuanto al procedimiento seguido, cada reunión comenzó con la lectura de una nota periodística (ver Anexos) que sirvió de disparador del diálogo entre los participantes. A cada grupo focal asistieron entre 6 y 8 miembros. El moderador, a saber, el autor de este trabajo de investigación, había confeccionado una guía de ítems o puntos de debate sobre los aspectos o temas acerca de los cuales interesaba interpelar a los participantes (ver Anexos). Los frutos de esos encuentros fueron recabados mediante registro sonoro –obtenido el consentimiento de los participantes- y luego transferidos a formato papel para su correspondiente análisis.

Técnica de la entrevista en profundidad

La técnica de la entrevista en profundidad, eminentemente cualitativa, posibilita recoger el relato de los entrevistados, su percepción y los significados otorgados a las realidades por las que son consultados en un contexto de interacción personalizado, flexible y espontáneo (Vieytes, 2004). En otras palabras, se buscó acceder a la información desde la perspectiva de quienes dirigen las instituciones educativas y se supone deberían conocer en profundidad las problemáticas relacionadas con la violencia escolar, particularmente el fenómeno de acoso virtual o ciberbullying. Para esto se elaboró un cuestionario de preguntas abiertas como instrumento de recolección de datos (ver Anexos).

El criterio de muestreo para las entrevistas en profundidad fue no probabilístico-intencional. Los muestreos no probabilísticos reciben ese nombre porque las unidades de análisis de una población –en este caso, el personal docente de las escuelas bajo estudio- no tienen la misma posibilidad de ser elegidas, es decir, su elección *“no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra”* (Sampieri et al., 2010, p. 176)

En consonancia con lo que explica Vieytes (2004, p. 404) se trató de una selección intencional, ya que *“se parte del supuesto de que las unidades seleccionadas son las más características o las que pueden proporcionar la mayor información sobre la población para estudiar un problema en particular.”* Ciertamente, los directivos de las instituciones académicas gozan, en virtud de su cargo, de mayor información y, por ende, de más elementos para analizar en profundidad las distintas realidades de la vida institucional.

Resultados

1. Contexto socio-cultural de las escuelas

A efectos contextualizar cada uno de los establecimientos educativos que formaron parte de la presente investigación se describen a continuación su trayectoria histórica, su ubicación geográfica, datos de contacto, modalidad de enseñanza y perfil socio-demográfico del alumnado, toda vez que en Trabajo social es necesario precisar el marco de referencia donde se inscribe el objeto bajo estudio y así posibilitar un mejor abordaje, comprensión y valoración de los hechos relevados en el campo.

1.1. Instituto María Auxiliadora N° 1730

El Instituto María Auxiliadora (en adelante E1) se encuentra ubicado en la calle Bernardo Vacchina 76 (C.P. 9103) de la ciudad de Rawson, Chubut, en la zona céntrica, frente a la casa de Gobierno. Su teléfono es (0280) 4482626 y su mail es: dirimarw@speedy.com.ar. Su sitio Web oficial es: <http://www.imarawson.com/>.

En el nivel inicial tiene salas para niños de 3, 4 y 5 años. El nivel primario se extiende desde 1.º a 6º grado y el nivel secundario posee seis años de formación, con dos modalidades diferenciadas: Ciencias Naturales y Humanidades y Ciencias Sociales. Además, cuenta con clases de Inglés, Informática y Filosofía para niños.

El edificio del colegio se comenzó a construir a principios de octubre de 1895, por orden del obispo Juan Cagliero quien en misión por esas inhóspitas tierras tuvo la idea de crear una escuela con capilla propia para las hermanas de la comunidad salesiana que estaban asentadas en el lugar. En 1899 el desborde del Río Chubut provocó una gran inundación y el colegio se cerró por un año y dos meses.

Recién en 1905 la Municipalidad de Rawson concedió cuatro solares que habían sido solicitados por la hermana directora Josefa Torta para edificar un colegio. Fue así que se construyó el edificio escolar en el mismo lugar en el que se encuentra hoy. En 1910 se establece bajo el Expediente Nro. 7599 – 1- 1910 del entonces Consejo Nacional de Educación, la validez nacional como Escuela Primaria a partir del 23 de junio. En el año 1962 se creó el Secundario y el 1967 egresaron las primeras maestras y catequistas. En 1973 se cerró el secundario que volvió a restablecerse en 1980.

En la actualidad el colegio posee una matrícula formada por alumnos de clase media, media alta y alta. De los colegios que participaron de esta investigación es el único en el que los estudiantes abonan una matrícula y una cuota mensual.

1.2. Escuela N° 776

Dicha institución (en adelante E2) se encuentra ubicada en la calle Hernández, Bustamante y Guerra del Balneario Playa Unión, localidad de Rawson, Chubut (C.P. 9103). Su teléfono es: (0280) 496741/498351. Su mail es: colegio776@hotmail.com. Su sitio Web oficial es: <http://colegio776.blogspot.com/> Posee tres modalidades: Turismo, Ciencias Naturales y Jóvenes adultos.

La institución comenzó siendo un anexo del Colegio N° 752 en el año 2001. A partir del 1 de marzo de 2003 se creó el Colegio N° 776 de 3ª categoría con periodo escolar marzo-noviembre,

que funcionaba en el edificio del internado de la localidad. Debido al aumento de la matrícula, desde abril de 2007 pasó a 2ª categoría y a partir del mes de marzo de 2008, mediante Resolución N° 296, se le anexa al Colegio N° 776 el albergue N° 5009 (ex Escuela N° 19).

La matrícula está integrada por alumnos del interior de la Provincia que conviven en el albergue y alumnos externos de la Ciudad de Rawson, de Playa Unión y Puerto Rawson; por lo que el Colegio trabaja haciendo hincapié en la inclusión educativa y conforme al Itinerario Formativo, en la promoción del turismo de la provincia. Desde el punto de vista socio-demográfico, los alumnos que asisten a este colegio son de clase baja, media-baja y media. Los alumnos del interior de la provincias alojadas en el albergue conviven los fines de semana con una familia tutora.

1.3. Escuela N° 752 Prof. Raquel Chattah de Bec

Dicha institución (desde ahora E3) se encuentra domiciliada en la calle Bartolomé Mitre 764 de la localidad de Rawson, Chubut (C.P. 9103), a dos cuadras del Instituto María Auxiliadora. Su tel. es: (0280) 448-1146. Su mail es colegio752@yahoo.com.ar. No dispone de sitio Web oficial. Su oferta educativa se encuentra compuesta por dos modalidades: Economía y Gestión de las Organizaciones y Humanidades y Ciencias Sociales.

Ofrece, además, formación técnica adicional a alumnos y demás interesados de la comunidad a través de los T.T.P. (Trayectos Técnicos Profesionales) con capacitación específica en Registración Contable. De su estructura funcional depende el Anexo donde se imparte enseñanza secundaria a adultos privados de su libertad en la Unidad Penitenciaria N° 6.

El Colegio fue creado el 15 de marzo de 1972 como Escuela Nacional de Comercio, orientado originalmente a la formación de peritos mercantiles. Constituyó la primera escuela secundaria pública de la ciudad capital, creada a instancias de una comisión promotora integrada por padres, vecinos y profesionales de Rawson, muchos de los cuales se desempeñarían como profesores *ad-honorem* durante el primer año de funcionamiento.

Durante la primera década (1972-1982) la institución funcionó en las instalaciones prestadas para tal fin por el Colegio Don Bosco de dicha localidad durante el turno tarde. El 6/5/1983 se inauguró su propio edificio el cual alberga más de 170 docentes y casi 900 alumnos distribuidos en dos turnos, los cuales son mayoritariamente hijos de empleados públicos de nivel socio económico medio y medio bajo.

1.4. Escuela N° 729 Dr. Salvador Mazza

La escuela (desde ahora E4) está ubicada en Guemes 710 entre las calles Santa Cruz y Domingo Cannito en el lado sur de la ciudad de Rawson, Chubut (C.P. 9103), dentro del barrio denominado popularmente "490 viviendas", ya que su construcción se debe a un Programa del Instituto Nacional de la Vivienda. Su teléfono es: 0280-4484134. Su mail es escuela729@yahoo.com.ar. No posee sitio Web oficial. Ofrece tres modalidades educativas: Ciencias Naturales Educación Sanitaria y Ambiental y Gestión Administrativa en Salud y Ambiente.

El edificio fue construido en el año 1999 y cuenta con 12 aulas, sala de preceptores, sala de profesores, otra para POT o equipos técnicos, depósito, biblioteca, sala de actos, laboratorio y sala de computadoras. Cuenta con una matrícula de 481 alumnos distribuidos en dos turnos, 90 docentes y un equipo de gestión conformado por una Directora, dos Vicedirectoras una para cada

turno y una Secretaria. Los estudiantes son de clase baja, media baja y media.

2. El ciberbullying como problemática

Los datos recolectados permiten aseverar que el ciberbullying es un fenómeno con una tasa de prevalencia baja en las instituciones consultadas por lo menos si se lo observa de forma aislada del bullying, cabe mencionar que se encontraron dificultades al acotar la problemática y que si han existido situaciones de bullying que han presentado algún episodio de maltrato por uso de tecnologías. Esto es mucho más frecuente y ha sucedido en todos los establecimientos educativos consultados ya sea en menor o mayor medida. Sin embargo el problema posee el potencial suficiente para producir preocupación y dudas entre los profesores y directivos consultados respecto al modo de abordarlo y/o prevenirlo.

Si bien todos ellos concuerdan que se trata de una forma de violencia virtual, ignoran las diversas modalidades que puede asumir y, en consecuencia, carecen de las herramientas necesarias para evaluar su grado de impacto real en la comunidad educativa.

Se puede decir que prima en ellos cierta confusión respecto al alcance del acoso cibernético. Esto pudo constatarse a través del grupo focal, pues cuando se les preguntó a los participantes si se habían presentado casos de ciberbullying en la institución, todos contestaron al unísono de forma negativa. Sin embargo, al consultarles acerca de si se habían dado situaciones de peleas entre alumnos grabadas y subidas a la Web o si se habían creado sitios con la finalidad de agredir a otras personas manifestaron que efectivamente tales hechos se habían registrado.

Al intercambiar opiniones sobre esos casos, los participantes de los grupos focales podían percibir la gravedad de tales acciones, no solo porque constituían una violación a la intimidad de los alumnos víctimas, sino que se estaba vulnerando su reputación y buen nombre, quedando expuestos a burlas y agresiones gratuitas e infundadas.

Cabe notar, no obstante, que algunos profesores minimizaron la problemática por considerar que se trataba de un fenómeno creado por los medios de comunicación pero sin asidero en la vida real y cotidiana de los alumnos de Rawson:

“[Se trata de] una problemática que ha cobrado vigencia en los últimos tiempos, muy difundida por los medios también me parece...” (G. F. E2)

En este punto es pertinente acotar como afirma Castro Santander que es factible que por tratarse de violencias con tenor psicológico pueda ser menos percibida que la violencia física, a pesar de que la violencia psicológica a veces puede resultar mucho más perjudicial y cruel. El autor también afirma que las expresiones de violencia no pueden ni deben ser considerados sucesos aislados o cosa de chicos ya que esto no contribuye a su visibilización y abordaje adecuado.

Al momento de definir el ciberbullying la mayoría de los profesores entienden que se trata de una forma de agresión que se da a través de Internet y que lastima al destinatario, que genera bronca e ira, y que supone una deformación del uso que deberían tener las redes sociales, a saber, la comunicación, la producción de conocimiento y el intercambio de información. Se rescatan algunas definiciones que surgieron en los grupos focales y que evidencian tales creencias:

“Es el maltrato que se produce utilizando los medios de comunicación como Internet...” (G.F. E1)

“Es cuando los chicos se agreden por la computadora. Hoy usan las computadoras para seguir las peleas que hay en la escuela.” (G.F. E2)

“Es el uso de las redes sin control [...], el uso de las redes sociales [...] para lastimar o descargar la bronca hacia otra persona..” (G.F. E4)

Si bien el ciberbullying es una especie de bullying y, por lo tanto, el hostigamiento debe darse de modo continuado en el tiempo, en el acoso cibernético esta última característica es susceptible de una importante aclaración y distinción con respecto al acoso tradicional, ya que dada la naturaleza de los medios virtuales –viralización- el hostigador no necesita estar agrediendo una y otra vez sino que basta que lo haga una sola vez para revictimizar de un modo ilimitado a la persona agredida, como emerge de las siguientes respuestas:

El ciberbullying es como una ejecución pública. Yo te pongo a vos en el centro de todo y no solamente dentro del aula sino de escuela a escuela, de una provincia a la otra y por toda la red virtual. Como eso hace re difícil poder atajarlo o desactivarlo, es como que está la política de: yo te pongo en foco y ya está, fuiste, sos el blanco. (GF E1)

[...] con las nuevas tecnologías se involucra tanta gente que es ahí la presión. Yo considero eso, es ahí la presión donde tanta gente sabe esa situación, donde tanta gente sabe que me agarraron en la esquina y me destruyeron. Entonces yo, ¿cómo quedo?, entonces yo soy un pollo mojado dando vueltas por la ciudad y eso no me lo puedo sacar más de la cabeza porque no va a pasar en un ratito ni en cinco minutos. Eso va a seguir un mes, dos meses y va a volver a ella o él. El tiempo de repetición es lo que genera que uno sea víctima para toda la vida. (Entrev. a directora E1)

Emergen así los rasgos del ciberbullying propuestos por Kowalski et al. (2010) como puntos de contacto con el bullying tradicional aunque con ligeras variaciones: a) la conducta es agresiva; b) existe un desequilibrio de poder entre la víctima y el agresor; y c) la conducta se repite. Los medios o herramientas que pueden implementarse para materializar la agresión online pueden diferir de un lugar y momento a otros, lo que ha resultado del común acuerdo entre los participantes de los grupos focales y los directivos entrevistados.

Respecto a las tipologías que han manifestado conocer o haber vivenciado en los diferentes establecimientos educativos, los participantes de los grupos focales fueron coincidentes en responder que las amenazas y agresiones se realizaban a través de redes sociales -Facebook, Ask my y Youtube-, filmaciones de peleas –también conocida como paliza feliz-, uso de memes (caricaturización de la víctima y difusión por medio de las TICs), Watssap y el chat de Messenger:

“El ciberbullying como que está en boca de todos, lo que decía E, es como que permanentemente los chicos comentan, que pasa esto que pasa lo otro, ya sea por Facebook, Ask my o Watssap, que también se arman más grupos solo para agredir...” (GF E1)

“[...] subieron un video a esas páginas golpeando a un compañero. Eso pasa seguido, está el que golpea, el golpeado, los que filman y abuchean o incitan a que siga” (E3)

“Facebook es el medio más propicio para decirte las cosas y no dar la cara...es como tirar la piedra y esconder la mano.” (GF E4)

“Se fueron a la playa dos grupos de dos escuelas de Rawson [a pelear] Lo filmaron y lo subieron a un sitio Web... y esto se arma todo por las redes sociales, inclusive en horario de clase...” (GF E1)

Si bien *in sensu stricto* el caso relatado no representa un ejemplo de ciberbullying -ya que no se filma la violencia ejercida contra alguien en particular y luego se sube el video a las redes-, el mismo sí es útil para mostrar de modo irrefragable que en lo que a violencia se refiere no es posible plantear una solución de continuidad entre el ámbito público -la escuela- y la vida privada de los jóvenes.

Los estudiantes desconocen tales divisiones formales que solo confunden y tienden a hacer pensar a muchos que la escuela no debe inmiscuirse en los asuntos de esta índole cuando ocurre fuera de sus muros, argumentando aquellos rebasan el ámbito de sus competencias directas. Ello es una falacia si se considera la historia apuntada, pues allí se prueba que los estudiantes emplean el tiempo de clase para organizar un asunto privado, es decir, desarrollado fuera del ámbito escolar.

En relación al ciberbullying en la escuela, Hernández y Solano (2007) distinguen dos modalidades de acoso cibernético: aquel que actúa como reforzador de un bullying ya emprendido en la escuela, y aquella forma de acoso entre iguales a través de las TIC's sin antecedentes. En la primera modalidad el cyberbullying constituye una forma de acoso más sofisticada que se instrumenta generalmente cuando las formas de acoso tradicionales dejan de resultar atractivas o satisfactorias. Los efectos de este cyberbullying se añaden a los que ya padece la víctima, pero también amplifican e incrementan los daños, dada la apertura mundial y generalización del acoso que propicia la Web 2.0. En lo que respecta a la segunda modalidad, es decir, las formas de acoso entre iguales que no presentan antecedentes, sin motivo aparente un alumno empieza a ser hostigado a través de las TICs, aunque después de un tiempo de propinar ese acoso el cyberagresor puede completar su obra con una experiencia presencial que puede alcanzar incluso la forma de violencia física.

Para dimensionar adecuadamente la problemática del ciberbullying se torna necesario comprender si los jóvenes son conscientes de los daños que puede sufrir un alumno que es atacado a través de la Web. Para ello los participantes de esta investigación fueron consultados acerca de la importancia que creen le dan los jóvenes a los hechos de violencia por medio de las nuevas tecnologías.

La mayoría considera que las TICs ya forman parte de la vida cotidiana de los jóvenes a tal punto que no toman consciencia de la gravedad de un acto de ciberbullying hasta que se viraliza y se percatan del daño causado:

“Antes un chico tenía una diferencia con otro chico y se agarraban a las piñas, pasaba y seguían amigos. Hoy no, porque no son solamente ellos dos, son todo el curso de cada uno, son todos los parientes de cada uno, los de las otras escuelas, los del deporte.. y se expandió de tal manera que no lo paras mas, porque aunque en algún momento se corte alguien se va a acordar de eso o sigue colgado en la Web y vuelve a surgir”. (Entrev. a directora E1)

Asimismo la mayoría de los consultados referencian que la importancia dada a la problemática está circunscripta al rol que adopte el alumno en relación a si es víctima, observador o agresor. Ya que más allá que todos y cada uno de los miembros de la comunidad escolar sienten los efectos, es la víctima directa quien más los padece siendo para ella de acuerdo a las opiniones rescatadas, fuente de sufrimiento y agobio.

En el caso de los que llevan a delante la agresión, no tomarían consciencia de sus actos hasta que la situación se viralizo (se hizo masiva) y se les fue de las manos. En el caso de los observadores algunos replican el daño en las páginas web, compartiendo o afirmando los dichos y otros son los que dan aviso a los docentes o equipos técnicos.

Para la mayoría de los miembros o directivos entrevistados, a los jóvenes les afecta mucho la violencia a través de las nuevas tecnologías, aunque algunos piensan que los comportamientos violentos están tan naturalizados que la forma de comunicarse es de suyo muy violenta de modo habitual, al punto que la consideran algo normal:

“Yo veo cómo se bardean todo el tiempo, teniendo vínculo o no teniéndolo, en el mismo colegio, entre colegios distintos, entre los compañeros, entre los amigos”. (GF.E1)

“Para nosotros es bastante duro, y ellos lo toman como algo natural hasta que el agredido se siente, mal y reacciona, ahí se deja de naturalizar”. (GF. E2)

“La víctima lo vive terrible me parece, pero para los chicos es nada, es un chiste, es un juego”. (GF E4)

En relación a los factores determinantes o las causas del ciberbullying, los profesores y directivos concuerdan en responder que el problema es consecuencia de una multiplicidad de factores, atribuyéndolo al crecimiento de las tecnologías, a la familia, a la sociedad, a los problemas económicos, a lo que se ve en la televisión o al consumo generado por el sistema capitalista:

“Yo creo que un montón de factores, situaciones que atraviesan la familia, cuestiones económicas, una sociedad intolerante”. (GF E1)

“El acceso ilimitado que tienen hoy los chicos a las nuevas tecnologías y también la falta de valores y de respeto hacia el otro”. (GF E1)

“Porque el chico que es acosador algo está trayendo de la casa.. Me parece a mí es allí donde se gesta esto”. (Entrev. a directivo E3)

“Hay una falta de atención y afecto impresionante, creo que los padres piensan que a esta edad ya no necesitan la palabra, el cariño, el abrazo, la caricia... y no es así. Es una etapa que no tiene que ser conflictiva, ellos son chicos para algunas cosas y grandes para otras, pero hay que acompañarlos, no borrarlos.” (Entrev. a directivo E1)

En este apartado es pertinente observar que tal como lo plantea el cuerpo de la tesis en su marco teórico los docentes y directivos de los establecimientos escolares pueden visibilizar la complejidad del fenómeno de la violencia como un problema social en el cual intervienen varios elementos y circunstancias.

Siendo preocupante cuando estos fenómenos se atribuyen solamente o exclusivamente a la dramatización de la prensa, la familia, la televisión o los video juegos.

3. Los actores que intervienen en la problemática

Fue posible identificar tanto en las entrevistas como en los grupos focales la diferenciación que los participantes hacen entre el acosador, la víctima y los observadores de la violencia ejercida mediante las TICs. No es intención profundizar aquí acerca de la pertinencia de los términos, pero sí señalar cómo ven a dichos actores desde el ámbito escolar.

Algunos refirieron que en el ciberbullying los roles van mutando, puesto que la víctima puede

adquirir luego la función de victimario, aunque también son posibles las situaciones donde la víctima perdura siempre en el mismo rol. Otros indicaron que la víctima en cierta manera elige serlo, aduciendo desconocer los factores implicados en este proceso:

“Los chicos aceptan este tema del cyberbullying y el agredido acepta la agresión porque si vos, por ejemplo, si alguien te agrede en Facebook podés eliminarlo, sin embargo no lo eliminan.” (GF E1)

“El agredido a veces es agresor o prefiere ser agredido a no ser parte de los agresores”. (GF E1)

“[Hubo otro chico] que paso de ver víctima a agresor..” (GF E1)

“Uno dice sí la víctima, bueno.... yo puedo pensar o en mi época solo se pensaba que la víctima era solo el agredido y que nunca reaccionaba. Hoy en día la víctima también es el agresor...la víctima es víctima si.. Pero las cosas que devuelve!...” (Entrev. directora E1)

“No se puede vivir de esta manera, porque ni a los agresores ni los agredidos les gusta esta situación, pero es como que no la pueden cortar, ellos inician algo y después no saben cómo pararlo, porque por alguna cuestión, es como que si yo la corto, voy a parecer un pavo y ¿cómo queda mi imagen frente a esto?”. (E1)

En la expresión anterior se hace visible la dificultad de cesar con el sistema de agresión instalado por parte de los implicados -víctima, agresor y observadores- lo cual, en consecuencia, tiende a reproducir y agudizar el clima de violencia, redoblando la afrenta o la fuerza de ataque de un modo inusitado:

“Para mí lo viven como una gracia, el que agrede lo toma como que es un vivo bárbaro y más piola, más hábil.. y el que lo sufre cuando está delante mío está mal pero después se defienden y ahí es cuando se van a las manos”. (Entrev. a directivo E3)

El rol de los observadores de la agresión también es importante, ya que pueden propiciar o la solución o la continuidad del conflicto:

“Esto pasa seguido que se agarran y está el que golpea, el golpeado y los que observan que filman, abuchean e incitan para que siga”. (Entrev. a directivo E3)

“[...] está como muy temerosa la víctima, el acosado habla muy poco del tema, esta como escondidito. Es el círculo más pequeño el que puede notar y dar aviso de lo que pasa. De hecho ese círculo pequeñito es el que nos hace dar cuenta de que algo está pasando. En el caso del acosador está siempre pendiente para ver qué cosa nueva puedo hacer... con qué lo lastimo un poco más... también hay un círculo que apoya o no hace nada y uno para mí muy pequeño que inclusive si se da cuenta protege a la víctima”. (Entrev. a directivo E3)

En referencia a que rol que los participantes creen que debe tener la escuela ante la problemática las posiciones divergen. Algunos le atribuyen un rol de prevención pero sin capacidad ni responsabilidad ante acciones que ocurren fuera del ámbito escolar, lo que encubre el riesgo para un abordaje comprometido del cyberbullying, puesto que se considera a la escuela un espacio aséptico que nada tiene que ver con la violencia que los jóvenes reciben o ejercen fuera de la escuela.

Olvidan de este modo que se trata de las mismas personas, que quienes reciben o ejercen

violencia unas horas antes compartían la misma aula, los mismos pasillos, los mismos profesores:

“Nosotros hacemos todo lo que es intervención a nivel institución. Lo que pasa dentro de la escuela o en las entradas y salidas, las situaciones que derivan, tal vez por algún contexto escolar pero que pasan en otro lugar, en el ámbito de la calle o en otro domicilio, ya es parte de la vida privada de ellos o de la familia..” (Entrev. a directivo 2)

Sin embargo, hay quienes perciben la responsabilidad intransferible de la escuela frente a la problemática:

“A veces nace en el ámbito privado [el problema] pero todo se traslada. Los chicos son las mismas personas, yo no los puedo separar, no es que pusieron un pie en la escuela y se olvidaron del mundo y está todo genial. No, al contrario, acá se genera más todavía, ¿por qué? Porque se potencia, porque se encuentra con el otro.” (Entrev. a directivo E1)

“El rol de la escuela es importantísimo porque los chicos pasan muchas horas acá y uno tiene que poder brindarle una ayuda. El rol [de la escuela] principalmente creo que es hablar, sacar el problema a la luz”. (Entrev. a directivo E3)

“La escuela tiene un rol muy importante que es el de empezar a que los chicos descubran lo que es el respeto hacia el otro y los valores, porque para ellos es algo natural, lo hacen en el aula, no solo en las redes o desde la computadora”. (Entrevista a directivo E4)

“La escuela debe tener un rol de prevención en primer lugar, hablando, trabajando con los chicos, en forma individual, grupal, con los padres, hacer talleres. La escuela no tiene que ser ni ciega, ni sorda, ni muda, tiene que ser todo.” (Entrevista a directivo E1)

“La escuela es una caja de resonancia de lo que pasa en la sociedad y nosotros estamos con los chicos de las distintas familias que están insertas en la comunidad. En este caso tiene un rol muy importante de prevención, el de combatir estas cuestiones.” (Entrev. directivo Escuela 3)

Es posible afirmar en lo antes resaltado que la escuela no se escinde de la problemática, entiende que los problemas sociales impactan en el ámbito escolar y que deben estar preparados para afrontarlas, sin embargo carecen de herramientas válidas para su intervención. En muchos casos expresan sobrecarga en las tareas y funciones motivo por el cual no pueden abocarse lo que desearían a tareas de prevención.

Aquí es menester mencionar que de acuerdo a los dichos en ambas técnicas aplicadas de recolección de datos, cuentan con pocos profesionales capacitados para tales fines como psicólogos o trabajadores sociales. Resultando los maestros o maestras de orientación y tutoría los responsables de atender estas instancias y siendo poco el recurso humano para abarcar la cantidad y variedad de problemáticas que se presentan en las escuelas.

Ante la pregunta de cuán capacitados se sentían para abordar la problemática es posible afirmar que más allá de que los profesores dijeron recibir capacitaciones desde el área de Mediación Educativa, no se sienten con las herramientas para enfrentar o tratar las situaciones cuando se presentan:

“No estamos capacitados, todo lo que hacemos lo hacemos de corazón, de onda, usando criterio, pensando que haría yo con mi hijo. Si pedimos capacitación hay, pero depende de la voluntad nuestra y del tiempo. No hay nada prescripto de que los docentes se capaciten para

atender determinadas situaciones, cada vez que sucede algo así pedimos ayuda para encararlo. Estaría bueno capacitarnos, que alguien nos enseñe cómo hacer frente a estas nuevas problemáticas o que son nuevas para nosotros". (Entrev. a directivo E2)

Tales expresiones denotan la necesidad de capacitarse que tienen los profesores. Sin embargo también fue posible advertir que la sobrecarga horaria dada por la necesidad de cumplimentar más horas para sostener la familia, lleva a los docentes o directivos a cumplir distintas funciones en doble turno lo cual no permite el tiempo para realizar capacitaciones o formarse:

"La capacitación es porque cada docente en la medida de sus posibilidades se interioriza en el tema y al verlo en el aula va adquiriendo cierto entrenamiento también". (Entrev. a directivo E3)

Consultados los equipos técnicos, preceptores, profesores y directivos acerca del rol de la familia fue posible registrar expresiones relativas a las carencias afectivas en el ámbito familiar, falta de límites y de diálogo que padecen los alumnos, todo lo cual potencia o al menos precipita los casos de violencia. La calidad de las relaciones de crianza parece relacionarse positivamente con el nivel de adaptación de los hijos, la popularidad, la competencia académica y la calidad del grupo de amigos, y siempre negativamente con la agresión. (Paggi, 2015)

"La lupa también hay que ponerla en el cuidado de los padres pero no solamente en el control de Facebook sino en el cuidado de la educación que le dan a sus hijos." (GF E1)

"Los padres son muy irresponsables, los dejan que se hagan Face, que se hagan de todo, no controlan nada, los chicos andan en la calle a cualquier hora, son las cinco de la mañana y están posteando (subir cosas a la Web)." (GF E2)

"Tenés padres que son re presentes, pero también tenés padres que, muchos. Hay que ir a la policía porque a los cuadernos de comunicados no respondieron, a los llamados telefónicos no respondieron, te cortan el teléfono. Hemos mandado cartas por el portero y no contestan, entonces la única que queda es llamar a la policía comunitaria. A la tarde inclusive sacan la citación en el diario, y la última alternativa es la policía comunitaria." (GF E2)

"Los padres están muy borrados de la vida de los jóvenes. Precisamente en esta etapa que es cuando es más conflictiva y la etapa donde para mi más acompañamiento debería haber desde la familia y desde el amor [...] La familia mayoritariamente no quiere problemas, han cambiado los valores de la familia, tenemos muy pocos casos donde la familia participa, cada uno está en la suya. En esta comunidad que es de clase media baja y en las privadas o semi privadas pasa lo mismo. Se perdió lo de sentarse a almorzar todos juntos, que la familia pregunte y se interese en que cosas hicieron en el colegio y que pasa en el colegio". (Entrev. a directivo E4)

"Que un chico diga que no quiere estar en su casa porque no hay para comer, y no por ser un pobre, sino porque nadie cocina, hay muchas cosas, pero vos fijate cuánto pesa en ellos que no estén estas cuestiones que hacen a la familia". (Entrev. a directivo E1)

"Porque el chico que es acosador por cualquier medio sea electrónico o no.. algo está trayendo de la casa me parece a mí, es ahí donde se gesta esto". (Entrev. a directivo E3)

El rol de las familias frente a cualquier problema educativo no es secundario, sino que, por el contrario, ellos son depositarios de una responsabilidad intransferible, a saber, la de velar por la

formación integral de sus hijos. En otras palabras, son los primeros educadores. Pero cada vez más los padres tienden a depositar las soluciones de los problemas que afectan a sus hijos en la escuela:

“Los padres que llamamos se comprometen mucho, aunque no puedan hacer mucho. De eso yo me doy cuenta porque te preguntan: ¿y qué hago? ¿Qué tengo que hacer? Muchos papas están desbordados, están sobre pasados con los chicos, lisa y llanamente”. (Entrev. a directivo E3)

“Yo creo que el tema es el uso de la tecnología, es decir, también el control de los padres, a veces a mí me preocupa la cantidad de hora que se pasan en la compu los chicos y qué relación tiene eso con los contenidos que ellos manejan. Yo no sé si hay un conocimiento real en las distintas familias en cuanto a donde están navegando ellos”. (Entrev. a directivo E2)

“A veces uno observa a los padres o entrevista a los padres y entiende también de donde viene la cosa, la altanería, el hecho de no tener un límite y ni hablar de aprender a sostener los arrebatos, eso es muy común”. (GF E1)

Cabe mencionar que esta visión es por parte de los docentes, equipos técnicos y directivos de todas las escuelas consultadas, siendo muy marcada la necesidad por parte de estos, de la presencia y la participación de la familia en vías de posibles soluciones. Sería interesante en futuras investigaciones rescatar la mirada de las familias y de los alumnos hacia la escuela para poder triangular y llegar a un diagnóstico más enriquecido y certero.

4. La influencia del ciberbullying en el proceso de enseñanza-aprendizaje

En cuanto al proceso de enseñanza-aprendizaje y cómo es que se ve afectado a causa del ciberbullying, resulta significativo recuperar el hecho que todos los participantes de la investigación, sean profesores o directivos, fueron coincidentes respecto en su respuesta:

“Afecta indudablemente, los chicos se desconcentran, se angustian. El acosado es imposible que pueda concentrarse”. (GF E1)

“El clima áulico se ve afectado de distintas maneras”. (GF E2)

“Afecta las relaciones cuando se presentan estos conflictos en la aula. Porque también puede pasar fuera del ámbito escolar, pero también el conflicto termina repercutiendo en el aula. [...] Cuando hay problemas de convivencia en el aula también se ve afectado el aprendizaje porque están más pendientes de esas cosas que del aprendizaje”. (Entrev. a directivo E4)

Los docentes y equipos técnicos mediante la observación de las dinámicas que se dan en el grupo y que operan tanto en la reproducción como en el sostenimiento de la relación violenta en el ámbito escolar, puede contribuir positivamente ya que la mirada y la escucha atenta es un primer paso para la resolución y visibilización de los emergentes grupales. El trabajo áulico de los docentes tal como lo afirma Patricia Paggi, es uno de los elementos que más influyen en el clima escolar y en la integración de los alumnos. Atendiendo a los procedimientos, protocolos o acciones llevadas a cabo por las instituciones cuando se presentaban situaciones de violencia en espacios virtuales la mayoría de los participantes ha referido no contar con reglas específicas para abordar este tema. Generalmente han manifestado que consideran que se debe incluir pero que los últimos acuerdos de convivencia están por cumplir los tres años, periodo en que deben ser actualizados y que en su momento quizá no surgió como un problema relevante.

“Se habla de las relaciones, de cuál es el ambiente que deseamos que haya en la institución. Entonces se basa en el respeto, y como queremos que nos respetemos entre los miembros de la comunidad. Está prohibido insultarse. Está prohibido pegarse, eso enfocado desde el principio. [...] En los contratos pedagógicos -cada docente tiene que hacer un contrato pedagógico con el curso- ahí si hay docentes que lo tienen incluido”. (GF E2)

“No hay ninguna reglamentación. Desde los acuerdos escolares de convivencia no hay nada ni de bullying ni de cyberbullying, debería incorporarse. Pero nosotros hablamos con ellos, los hacemos recapacitar de lo que están haciendo”. (Entrev. a directivo E4)

Analizando el acuerdo de convivencia de la última referencia es menester resaltar que en el acuerdo de dicho establecimiento se hace mención en líneas generales a la convivencia, marcando como obligación de los estudiantes no agredir ni amenazar física o verbalmente a cualquier persona del establecimiento educativo. No se alude a la violencia psicológica ni al bullying en cualquiera de sus formas. En relación TICs solo hace referencia a la obligación de no utilizar los celulares durante el dictado de las clases y prohíbe mantener contactos telefónicos en el horario de clases.

La E3 refiere en su acuerdo de convivencia declara que no aceptarán agresiones verbales y/o en forma escrita, agresiones físicas y/o psicológicas a cualquier miembro de la comunidad educativa ni discriminaciones por motivos como raza, religión, política, capacidad etc. No se hace referencia al uso de las redes sociales con fines de agresión. Solo se prohíbe el uso de dispositivos telefónicos, mp3 o 4 en el aula. Tampoco se hace referencia al comportamiento del alumnado fuera del ámbito escolar.

En la E1 se encuentra incorporado dentro de sus acuerdos de convivencia normativa acerca de la violencia entre cualquier miembro de la comunidad educativa e inclusive acerca del uso de las Tics con fines que afecten las relaciones interpersonales, incluyendo además el comportamiento fuera del ámbito escolar:

“[Se debe] respetar a las personas integrantes de la Comunidad Educativa o por ej.. evitar acciones que atenten contra la convivencia normal dentro y fuera de la institución”. (Acuerdo de convivencia E1)

“En referencia al uso de las TICs se prohíbe el uso de elementos electrónicos (mp3/4, celulares, tablet, radio, etc.) y otros similares en uso y aplicación dentro del recinto de la institución”. (Acuerdo de convivencia E1)

Las escuelas toman diferentes acciones tendientes a mejorar la situación de la violencia tanto en el ámbito escolar. Todas las escuelas consideran falta grave la agresión verbal o escrita. No hay una acción unificada frente a tal tipo de agresión. Todas las escuelas consideran la mediación como una forma de resolución de conflictos.

Lo común en caso de violencia física son las sanciones, aunque estas se determinan según diversos criterios. Las escuelas difieren en relación a las sanciones, alguna impone una acción reparadora, otras consideran la falta gravísima y corresponde la suspensión con tarea en el hogar y otras más allá de considerar la agresión una falta gravísima no especifican acciones concretas o sanciones ante la misma:

“Nosotros por ejemplo de acuerdo a los AEC tenemos estipuladas faltas graves y leves. Agredir

a un compañero sería una falta grave, por lo que lleva a una sanción que generalmente se trata de una probation, algún trabajo que tenga que ser presentado al resto de sus compañeros que trate sobre el tema, por ejemplo, violencia”. (Entrev. a directivo E3)

“Nosotros tenemos acuerdos escolares acá, y dentro de los acuerdos se plantean las faltas y también esto de las acciones reparadoras, y las sanciones pueden ir desde la sanción que en esos casos se los suele suspender, uno, dos o tres días para que reflexiones, y que reflexiones en sus casa y que la familia acompañe en ese proceso, y después alguna otra acción que sea reparadora”. (GF E2)

En referencia a la política que adoptan las escuelas frente al uso de los celulares y/o redes sociales también las acciones son totalmente disimiles denotando una falta de criterio unificado respecto a su reglamentación. Por ejemplo, hay escuelas donde se está pensando en poner un inhibidor de señal para que no se pueda acceder desde la escuela al uso de internet, redes, etc. Pero también hay establecimientos que solo pautan el no uso del celular en el ámbito de clase.

Acerca de la función que podría cumplir un trabajador social en el ámbito escolar se rescatan las siguientes afirmaciones:

“No tenemos trabajador social, a mi me parece que sería muy importante. Pero no sé si solo, asilado, sino como el nexo entre. El trabajador social por sí solo no creo que pueda pero si el nexo entre el grupo, la persona, el problema social con la solución. Me parece que ustedes están uniendo”. (Entrev. a directivo E3)

“Sería importante, estimo, porque como institución educativa estamos insertos en la comunidad y realmente las problemáticas sociales nos pegan muy fuerte... la figura del trabajador social interactuando con nosotros o trabajando directamente dentro de la escuela y en relación a la comunidad yo creo que sería un aporte muy positivo.” (Entrev. a directivo E2)

Conclusiones

El presente trabajo se orienta a enriquecer y aportar elementos para visibilizar y tomar conocimiento de una problemática novedosa que en vistas del crecimiento acelerado que tienen y seguirán teniendo las TICs es menester abordar desde el Trabajo Social entendiendo a este como una disciplina y práctica que procura intervenir en todas aquellas situaciones en donde hay un problema social. La violencia cibernética a la que cada vez más jóvenes están expuestos es una oportunidad propicia para pensar la necesidad de conformar equipos de trabajo dentro de las escuelas que sean capaces de generar soluciones fructíferas a este y otros problemas de violencia escolar.

Al momento de elaborar la hipótesis de trabajo se entendía que dada la novedad de la problemática del ciberbullying dentro del ámbito educativo y teniendo en cuenta la brecha generacional de los directivos/docentes/padres con respecto a los alumnos, aquellos no dimensionaban suficientemente sus efectos en el aula y carecían de herramientas para un abordaje adecuado. Tras la investigación realizada en las escuelas de la ciudad de Rawson dicha hipótesis fue confirmada en parte.

Es posible hoy afirmar que la brecha digital es un condicionante a la hora de dimensionar la problemática y además que carecen de herramientas para abordar de forma adecuada la misma. Sin

embargo también fue posible constatar que los docentes y equipos técnicos si dimensionan los efectos en el aula y de hecho se encuentran muy atravesados por la conflictividad social que ingresa en las aulas, estando dispuestos y queriendo encontrar o recibir soluciones.

También fue posible constatar que existe, tomando las visiones recabadas en la presente investigación, vale decir: equipos técnicos, directivos, profesores y preceptores, una disputa de roles entre la familia y la escuela. La familia delega su misión en la escuela sustrayéndose a su principal responsabilidad que es la educación de los hijos. Por su parte, los docentes tratan de desligarse de sus responsabilidades formativas y culpan a las familia.

Tal división responde a la actual coyuntura en la que la familia se ha corrido de su rol educador por las mismas condiciones por las cuales hoy los docentes deben trabajar más horas: la precarización laboral. Sin embargo la familia sigue siendo vital para la escuela y reclaman mayor presencia de esta.

La necesidad de trabajar que tienen ambos padres es el motivo por el cual la familia espera más de la escuela y le endilga un rol que históricamente siempre ella ha invocado como propio. A su vez, la sobrecarga horaria de los docentes o directivos se traduce en la imposibilidad de realizar capacitaciones tendientes a adquirir herramientas de gestión de las TICs en el aula y habilidades sobre cómo afrontar los problemas que se derivan de su uso, tal como podría ser un caso de ciberbullying. Al no ser las capacitaciones existentes de carácter obligatorio y dado el poco tiempo que les queda libre, pasan éstas a un segundo plano.

También fue posible percibir malestar y hasta cierto enojo desde los actores escolares hacia los progenitores porque sienten que estos no asumen un compromiso activo en la formación de sus hijos y que, paradójicamente cuestionan las decisiones de la escuela cuando esta decide sancionarlos o reprimirlos por alguna falta grave de comportamiento.

Respecto a las nuevas tecnologías de la comunicación en las escuelas la posición que ellas adoptan asume la forma de una solución dicotómica: o se prohíben por completo o se aceptan pero a condición de que no sean usadas con fines no estrictamente educativos y, esto último, con la anuencia de un docente que así lo haya determinado. Entendemos que la prohibición no es más que la expresión del temor a lo desconocido por parte de los educadores y la familia.

Ciertamente los riesgos anejos a las nuevas tecnologías de la comunicación existen y los efectos negativos que su mal uso entraña son difíciles de cuantificar. Sin embargo, una de las formas que a partir de la presente investigación se considera de mayor utilidad es la de concientizar y prevenir. De hecho, muchos docentes o directores no tomaban en cuenta al ciberbullying como una problemática real restándole importancia o simplemente no confiriéndole valor a pesar de algunos casos que ya se han registrado en la ciudad.

Los docentes muestran confusión frente a los desafíos que impone la era digital. Son conscientes de la brecha digital que los separa de sus alumnos y se sienten impotentes tanto como profesionales como padres. Si ya la sola palabra TICs les parece desconcertante, cuánto más los efectos nocivos que se derivan de su mala implementación. Pero el ciberbullying es un problema social y como tal es constitutivo de la realidad cambiante, compleja y atravesada por múltiples determinantes.

Como parte de la realidad es menester abordarlo, visibilizarlo y ponerlo en agenda para una mejor convivencia e incorporación gradual de competencias digitales. No podremos detenerlo quizá, pero si menguar su impacto sobre los jóvenes, niños y niñas que son objeto de nuestra protección. En este sentido, será perentorio que la problemática quede evidenciada de alguna manera en los acuerdos escolares de convivencia, los cuales no están actualizados desde hace dos

años. Dicho de otro modo, sería necesario que en ellos quede plasmada alguna especificación sobre la violencia virtual entre pares dentro o fuera de la escuela. Esto último a tenor de considerar que la falta de normas claras, escritas y consensuadas, hace a la anomia en las instituciones y por lo tanto colabora en la aparición y reproducción de nuevos focos de violencia.

Un dato a destacar es que en ninguna de las Escuelas trabajan o intervienen trabajadores sociales capaces de abordar los casos de ciberbullying emergentes, entre otras problemáticas actuales que afectan a los jóvenes de la escuela media. Se considera que es imprescindible que los trabajadores sociales articulen en el ámbito escolar todo el bagaje de formación que reciben en los años académicos, tanto sea por medio de la elaboración de un diagnóstico que tome en cuenta a la institución inserta en una comunidad como así también por medio de la elaboración de proyectos que integren lo pedagógico con lo social.

De esta forma, sería pertinente desde el Trabajo Social la organización de un proyecto de abordaje integral del ciberbullying. Este abordaje integral tendría como actores implicados a la comunidad en la cual se encuentra inserta la escuela, los docentes, alumnos y público en general. La primer etapa consistiría en un diagnóstico participativo acerca de las estrategias o las vías de solución pensadas desde y para los miembros de la comunidad. Las acciones de sensibilización y concientización serán básicas para un proceso de acercamiento entre las partes para comenzar a trabajar en torno a competencias digitales y reducción de brecha digital.

Asimismo se considera relevante que cada institución realice sondeos anónimos o encuestas con el fin de tomar dimensión de los sentires y percepciones de los actores que transitan los espacios escolares comprometiendo a los docentes, padres y alumnos en la prevención del ciberbullying, constituyendo acciones conjuntas en pos de dotarlas de presencia institucional.

Tal como fue mencionado en el cuerpo de la tesis los problemas sociales encuentran su especificidad en el rol del Trabajador Social que desde una mirada integral puede aportar a la construcción de otro diferente pero positivo y que ello contribuiría desde el micro espacio social hacia la sociedad en su conjunto un camino firme hacia el respeto de los derechos humanos.

A modo de reflexión final

El día que elegí el tema de la tesis fue porque leí una nota que salió en el diario acerca de una chica víctima de ciberbullying. Habían creado una página para agredirla. Pude imaginarla: una joven mirando una página de Facebook que decía: para los que odiamos a... "X" con cinco mil miembros opinando y diciendo: si! Yo también la odio, y otro: y yo! Por su cara, por su pelo, yo no la conozco pero igual la odio!

Por como habla, ¡no sé por qué!, o...¡porque sí! ... y así uno a uno, comentarios y agresiones que golpeaban fuertemente en la cara de una joven sentada frente a una pantalla. Sentí que no era posible que un dolor tan grande atravesara a una persona y saliera ileso de ello. Considero que el mundo virtual, la esquina de un barrio de una red social, de un grupo de chat o de un pagina online es tan o más importante para un joven como subir a un escenario, en una salón lleno de chicos de su edad y empezar a exponer sus partes íntimas contra su voluntad.

Actualmente el escenario es una pantalla y los invitados al salón son millones y millones de usuarios que acceden a Internet. Creo que los niños, niñas y jóvenes aun no toman dimensión de la magnitud que puede tomar su imagen usada con el fin de hacerles daño. No son consientes de todo lo que están poniendo en juego.

El mundo de la red tiene sus coordenadas, su lenguaje, sus normas de etiqueta... y no esta bueno ir desnudo. Hay que vestirse de acuerdo a la ocasión, entendiendo cuáles son sus límites y sus potencialidades, y a partir de allí disfrutarlas libremente. Dejar a un niño aprender a los golpes como en la bicicleta, en la Web no va. Acá la caída puede ser algo que permanecerá por mucho tiempo y que le puede acarrear más dolor que una simple magulladura.

El uso responsable, cuidadoso y medido del mundo virtual puede ser fascinante. Es otro aprendizaje. Como cuando se aprendían los mandamientos en la catequesis o cuando tus padres te enseñaban las reglas de convivencia en cualquier familia o escuela. Entonces, tiempo al tiempo, aprendizaje y luego uso. En ese orden.

Bibliografía

Barros N., Barros de Jiménez, M. y Greppi, M. (1999). Un Enfoque Operativo de la metodología de Trabajo Social. Buenos Aires: Lumen Humanitas.

Bauman, Z. (2015). La Modernidad Líquida. Fondo de Cultura Económica: México.

Burbules, N. (2008). Riesgos y promesas de las TIC en la educación. ¿Qué hemos aprendido en estos últimos diez años? En UNICEF Argentina, Ponencias del Seminario Internacional: Cómo las Tics transforman las escuelas, pp. 31-40.

Calvo, L. (2013). Trabajo Social Familiar, transdisciplina y supervisión. Buenos Aires: Editorial Espacio.

Castro Santander, A. (2013) Formar para la ciberconvivencia. En *Integra Educativa*, Vol. VI, N.º 2, pp. 49-70.

Castro Santander, A. y Bravo Reta, C. Bullying Blando, Bullying Duro y Cyberbullying. Ediciones. Buenos Aires: Homo Sapiens.

Chicos.net (2009). Hacia un entendimiento de la interacción de los adolescentes con dispositivos de la web 2.0. El caso de Facebook. Extraído de: <http://chicos.net/investigaciones> Fecha de recuperación: 25/5/15

Chicos.net (2009). Chic@s y Tecnología: ¿Una interacción sin riesgos? Usos y costumbres de niñas, niños y adolescentes en relación a las Nuevas Tecnologías de la información y la Comunicación. Extraído de: <http://chicos.net/investigaciones> Fecha de recuperación: 25/5/15

Cobo Romaní, J.C. (2009). El concepto de tecnologías de la información. Benchmarking sobre las definiciones de las TICS en la sociedad del conocimiento. En *Revista Zer*, Vol. 14, n° 27, pp. 295-318

Corrosa, N., López E. y Monticelli, J.M. (2006) El trabajo Social en el Área Educativa, Desafíos y Perspectivas. Editorial Espacio: Buenos Aires.

Crovi Druetta, D. M. (2010). Jóvenes, migraciones digitales y brecha tecnológica. *Revista mexicana de ciencias políticas y sociales*, 52(209), 119-133. Extraído de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S018519182010000200008&lng=es&tlng=es Fecha de recuperación: 15/04/15

De Robertis, C. (2006). Metodología de la Intervención en Trabajo Social. Buenos Aires: Lumen Humanitas.

Duschatzky, S., Corea, C. (2002). Chicos en Banda: Los caminos de la subjetividad en el declive de las instituciones. Editorial Paidós. Buenos Aires.

Dussel, I. (2008). La escuela media argentina y los desafíos de las metas 2021. Informe sobre Educación y Desarrollo para el proyecto Gestión XXI. FLACSO: Buenos Aires.

Fernández, J.I. (2015). La integración de los medios digitales en la Educación: los usos pedagógicos de netbooks en Lengua en escuelas secundarias de la Provincia de Buenos Aires. Universidad San Andrés: Buenos Aires.

Flores Fernández, J. (2010). Netiqueta Joven para Redes Sociales: ciudadanía digital y ciberconvivencia. Extraído: <http://www.pantallasamigas.net/proteccion-infancia-consejos-articulos/pdfs/pantallasamigas-netiqueta-joven-para-redes-sociales-ciudadania-digital-y-ciberconvivencia.shtm.pdf> Fecha de recuperación: 25/5/15

Hernández, M. y Solano, I. (2007). Cyberbullying, un problema de acoso escolar. En RIED v. 10: 1, 2007, pp. 17-36

Jacinto, C. (2009). Consideraciones sobre estrategias de inclusión con calidad en la escuela secundaria. Unesco: Buenos Aires

Kowalski, R., Limber, S., Agatston, P. (2010) Cyberbullying. El Acoso Escolar en la era Digital. España: Desclee De Brouwer.

Ministerio de Educación (s./f.). Inclusión Democrática en las Escuelas. Extraído de: <http://www.me.gov.ar/construccion/observatorio.html> Fecha de recuperación: 22/7/15

Ministerio de Educación (s./f.). Educación de Calidad para una sociedad más justa Extraído de: <http://portal.educacion.gov.ar/?p=264> Fecha de recuperación: 25/8/15

Oliveros, M. et al. (2012) Cyberbullying: nueva tecnología electrónica al servicio del acoso escolar en alumnos de dos distritos de Lima, Perú. En Anales de la Facultad de Medicina, Vol. 73, n° 1.

OPS (2002). Informe mundial sobre la violencia y la salud: resumen. Washington D.C.: OPS.

Prensky, M. (2001). Nativos e Inmigrantes Digitales. Adaptación al castellano del texto original "Digital Natives, Digital Immigrants". Extraído de: [http://www.marcprensky.com/writing/PrenskyNATIVOS%20E%20INMIGRANTES%20DIGITALES%20\(SEK\).pdf](http://www.marcprensky.com/writing/PrenskyNATIVOS%20E%20INMIGRANTES%20DIGITALES%20(SEK).pdf) Fecha de recuperación: 24/03/15

Piscitelli, A. (2006). Nativos Digitales. Dieta cognitiva, inteligencia colectiva y arquitecturas de la participación. Santillana: Buenos Aires.

Quiroga, C. y Del Rio, M. (2010). Educación inclusiva. Un desafío a nuestra práctica cotidiana: La violencia en la escuela. Tucumán.

Rodríguez, S. (2007). Dilucidando desde el Trabajo Social, dificultades y posibilidades de la intervención en drogadicción. En Periódico de Trabajo Social y Ciencias Sociales. Edición digital

n° 46. Extraído de: <http://www.margen.org/suscri/margen46/interdrog.html> Fecha de recuperación: 28/3/12

Rosanvallon, P. (1995). La Nueva Cuestión Social. Ediciones Manantial: Buenos Aires.

Rozas Pagaza, M. (2012) La intervención Profesional en relación a la cuestión social. Espacio Editorial: Buenos Aires.

Sampieri, R., Collado, C. y Lucio, P. (2010). Metodología de la Investigación. McGrawHill: Perú.

Sirvent, I. y Victoria, C. (2010). Los nativos digitales en la sociedad de las nuevas tecnologías de la comunicación y la información. Universidad de Alicante: España.

Trujano Ruiz, Dorantes Segura y Quesada. (2008). Violencia en Internet: nuevas víctimas, nuevos retos. Revista de Psicología, Vol. 15, N°, pp. 7-19

Tenti Fanfani, E. (2008). Dimensiones de la exclusión educativa y políticas de inclusión. Revista Bolsa de Comercio de Rosario 44.

Tiramonti, G. (2011). Variaciones sobre la forma escolar. Límites y posibilidades de la escuela media. FLACSO: Buenos Aires.

Vasilachis de Gialdino. I. (2012). Estrategias de investigación cualitativa. Gedisa: Buenos Aires.

Viar, J. (2015). Las nuevas tecnologías y los peligros para la infancia. En Bringiotti, M. (Comp.). Violencias en la escuela, pp. 165-181. Paidós: Buenos Aires.

Vieytes, R. (2004). Metodología de la investigación en organizaciones, mercado y sociedad: epistemología y técnicas. De las ciencias: Buenos Aires.