

## **El Ciberbullying en la Escuela Media. Una Mirada desde el Trabajo Social**

Alumna: Laura Andrea Bravo  
Directora: Lic. María Cristina Marinero  
Co - director: Lic. Daniel Inocencio Collueque  
Síntesis de Tesina  
Trelew – Octubre de 2015

### **Resumen**

El presente trabajo de investigación explora las características que reviste la problemática del ciberbullying en cuatro escuelas del nivel medio de la ciudad de Rawson (Chubut, Argentina) desde la perspectiva del Trabajo Social entendida como disciplina académica y práctica profesional capaz de promover el respeto de los derechos humanos y el desarrollo integral de todas las personas.

A través de la realización de entrevistas a directivos, grupos focales con profesores de las instituciones y el análisis de los acuerdos de convivencia, se pudo obtener un diagnóstico sobre las dimensiones que adopta el fenómeno del acoso cibernético en dicho contexto educativo. Se concluye que ante el crecimiento del rol que adquieren cada vez más las TICs en la vida de los jóvenes y teniendo en cuenta la brecha generacional que existe entre ellos y los docentes/directivos y padres, es recomendable estimular una intervención estratégica desde el Trabajo social para prevenir y abordar adecuadamente la problemática. [...]

### **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:

1. describir las modalidades que reviste el ciberbullying o las formas en que se desarrolla;
2. determinar los factores asociados a su desencadenamiento;
3. conocer el rol que adoptan los diversos actores sociales (víctimas, agresores, compañeros, familia e Institución) frente al problema;
4. 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,
5. 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 sujeto 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. [...]

## **Marco teórico**

### **Capítulo 1. La violencia y la cuestión social**

#### **Introducción 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. [...]

#### **1.2 La violencia como hecho social**

[...] 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. [...]

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

#### **Introducción 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. [...]

***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 Niño 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 sobremedida 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. [...]***

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 responsabi-

lidad 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. [...]

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. [...]

### 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 éstas 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, some-

tiéndolo 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 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 [...] 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.

[...] 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) [...]

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). [...]

### **3.3 Las TICs en el ámbito escolar**

[...] 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. [...]

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 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. [...]

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. 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.

**Assumiendo 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.**