



UNIVERSIDAD ACADEMIA DE HUMANISMO CRISTIANO
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

**PERCEPCIÓN DE LOS DOCENTES SOBRE EL CIBERBULLYING
EN LICEOS MUNICIPALES EMBLEMÁTICOS DE LA REGIÓN
METROPOLITANA**

ALUMNA: AIMEÉ ROMERO GARCÉS

PROFESORA GUÍA: ANA MARÍA GALDAMES PAREDES

TESIS PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL
TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE ASISTENTE SOCIAL

SANTIAGO - CHILE

2011

3. Agentes de Socialización	74
CAPÍTULO IV TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIÓN Y EL NUEVO SUJETO ESCOLAR	80
1. Ciberbullying	96
2. El Nuevo Sujeto Escolar	107
3. Marco Normativo	113
SEGUNDA PARTE: MARCO REFERENCIAL	117
CAPÍTULO V LICEOS MUNICIPALES EMBLEMÁTICOS DE LA REGIÓN METROPOLITANA	118
TERCERA PARTE: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	127
CAPÍTULO VI PERCEPCIÓN DE LOS DOCENTES SOBRE EL CIBERBULLYING	128
1. Concepto de Ciberbullying	128
2. Formas en las que se presenta el Ciberbullying	132
3. Motivos o razones del fenómeno	134
4. Importancia del Ciberbullying en el Marco de la Convivencia Escolar	138
5. Ejemplos de Ciberbullying	140
6. Estrategias formales utilizadas para enfrentar el Ciberbullying	143
7. Estrategias informales utilizadas para enfrentar el Ciberbullying	146
8. Efectividad de las estrategias	148
9. Consecuencias del Ciberbullying	150
10. Preparación de los docentes sobre el Ciberbullying	152

CONCLUSIONES	156
HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN	162
APORTE AL TRABAJO SOCIAL	163
BIBLIOGRAFÍA	166
ANEXOS	182

INTRODUCCIÓN

No es desconocido que vivimos en una época de cambios, transformaciones e incertidumbre, donde los avances científicos y tecnológicos juegan un rol primordial. La revolución tecnológica que vive la humanidad actualmente es debida en buena parte a los avances significativos en las Tecnologías de la Información y Comunicación, (TIC).

Por un lado este acceso a la tecnología ha permitido un mayor desenvolvimiento tecnológico y científico, sin embargo las tecnologías encierran otros peligros: el acceso a la pornografía infantil, la pederastia, las nuevas formas de adicción y dependencia a estas tecnologías, los problemas éticos relacionados con la información que se difunde. No se debe confundir el uso y consumo que proporcionan las tecnologías de contenidos mediáticos dirigidos fundamentalmente al ocio, de otros que realmente utilizan, manejan y se sirven información.

Esto tampoco ha dejado inmune a la escuela, una de las instituciones más antiguas que se conocen, que de un tiempo a esta parte, se está haciendo eco de lo que parece ser un creciente aumento en la presencia de determinados problemas de convivencia en los centros educacionales, en donde los principales protagonistas son los alumnos, niños y adolescentes que, bien como actores directos o bien como víctimas, participan de un entramado de relaciones sociales poco saludable. Nos referimos, a la nueva forma de acoso escolar que se manifiesta a través de las Tecnologías de la Información y Comunicación, TIC, el ciberbullying; entendida como:

“Manifestación del acoso escolar que se produce mediante plataformas virtuales y herramientas tales como chats, blogs,

fotologs, mensajes de texto para aparatos celulares, correo electrónico, foros, servidores que almacenan videos o fotografías, páginas webs, teléfonos celulares y otros medios tecnológicos”
(Burgos, Cubillos y Torres; 2010: s/p)

A partir de lo anterior, hablando específicamente de nuestra realidad, son muy escasos los estudios que se ocupan de esta problemática, uno de ellos es el Estudio sobre Bullying, Ciberbullying y Violencia Escolar que se llevo a cabo para VTR por Criteria Research, con el apoyo del Centro de Estudios Evolutivos e Intervención del Niño de la Universidad del Desarrollo y el Ministerio de Educación, entre el 6 y 19 de agosto de 2010 a 1.365 alumnos entre séptimo básico y cuarto medio, de colegios privados, particulares subvencionados y municipales, pertenecientes a 32 establecimientos educacionales de la región metropolitana, en donde los principales resultados dan cuenta que el 8% de los estudiantes encuestados siente haber sido víctima de una agresión a través de internet. Respecto de las plataformas tecnológicas que son más utilizadas para realizar ciberbullying, el 8% de los estudiantes afectados manifestaron que la agresión se cometió a través de páginas web diseñadas especialmente sobre ellos, en segundo lugar con un 6% el envío de fotos vía celular y en tercer término con un 4% mensajes de texto.

Las estadísticas presentadas con anterioridad demuestran que el ciberbullying es un fenómeno que está presente en los establecimientos educacionales y que es transversal a los distintos tipos de colegio, géneros y edades. Por ello, la presente investigación pretende describir la percepción que poseen los docentes sobre el ciberbullying en liceos municipales emblemáticos como el Liceo Carmela Carvajal de Prat y Liceo José Victorino Lastarria de la comuna de Providencia, y el Instituto Nacional General José Miguel Carrera, perteneciente a la comuna de Santiago.

El presente estudio, se inicia con el Planteamiento del Problema y la Estrategia Metodológica, que permiten delimitar y precisar el objeto de estudio. Posteriormente, la investigación se halla estructurada en tres partes, las cuales a su vez están subdivididas en capítulos que ordenan la información desarrollada, brindando una mayor claridad, respecto de los contenidos abordados. La primera parte, corresponde al Marco Teórico, el cual contiene cuatro capítulos que aportan a la precisión de los temas más relevantes, a saber: Educación y convivencia escolar, Conflictos en el ámbito de la convivencia: agresividad y violencia escolar, Adolescencia y agentes de socialización, Tecnologías de la información y comunicación y el Nuevo sujeto escolar. Cada uno de estos capítulos se ha estructurado, a su vez, en apartados que logran dar sentido y coherencia a la información recabada.

Respecto a la segunda parte, contiene el Marco Referencial, que brinda elementos que permiten un acercamiento y contextualización de los establecimientos educacionales donde se desarrolló la investigación.

Posteriormente, en la tercera parte, se desarrolla el análisis de los resultados del fenómeno abordado, y finalmente las conclusiones, los principales hallazgos y los aportes de la investigación al Trabajo Social.

1. Planteamiento del Problema

La educación se constituye como uno de los elementos centrales de la formación, desarrollo y evolución de los seres humanos y el artículo 10 de la Constitución Política de Chile lo consagra como un derecho inalienable.

Por otra parte, la educación concebida como proceso mediante el cual se transmiten conocimientos, valores, costumbres, es el medio por el cual los individuos acceden a una formación integral que los prepara para enfrentarse a diferentes situaciones que la vida y la sociedad les depara y hay acuerdo en indicarla como uno de los principales agentes de socialización, junto con la familia y la escuela, teniendo además un papel preponderante en la formación de la ciudadanía y la participación social.

“La función socializadora de la escuela se manifiesta en las interrelaciones cotidianas, en las actividades habituales; también se hacen explícitas en las charlas espontáneas o en discusiones y diálogos planificados para reflexionar sobre esas interrelaciones, para reconocer los acuerdos, las diferencias, las formas de alcanzar el consenso, de aceptar el disenso. Sólo de esta manera se aprende a convivir mejor... Una escuela que intenta responder a su cometido de ser formadora de ciudadanas y ciudadanos, comprometidos crítica y activamente con su época y mundo, permite el aprendizaje y la práctica de valores democráticos: la promoción de la solidaridad, la paz, la justicia, la responsabilidad individual y social” (Ianni; 2003: 70).

Por ello el desafío de la educación en general, y de las instituciones educativas en particular es convertirse en propulsoras de procesos de democratización y participación, y en este sentido la cotidianeidad que se genera en las aulas tiene una importancia central y determinante en el logro de los objetivos que se propone

la educación. Por lo anterior, la convivencia escolar transita de haber estado relegado a un rol secundario, a ocupar un lugar preponderante dentro del proceso educativo.

Desde este punto, la convivencia escolar, alude fundamentalmente a uno de los temas básicos de la pedagogía, el aprendizaje, es decir, el proceso por el cual el sujeto adquiere o desarrolla una nueva conciencia y conocimiento.

Para que el aprendizaje sea posible, los intercambios entre todos los actores de la institución (alumnos, docentes, paradocentes, padres, madres y apoderados) que comparten la actividad en la escuela y que conforman esa red de vínculos interpersonales que denominamos convivencia, deben construirse cotidianamente, mantenerse y renovarse cada día.

Sólo cuando en un establecimiento escolar se privilegian la comunicación, el respeto mutuo, el diálogo, la participación, recién ahí se crea el clima adecuado para que se genere el aprendizaje.

“Convivencia y aprendizaje se condicionan mutuamente. La causalidad circular permite comprender la interrelación entre ambos: cada uno es condición necesaria (aunque no suficiente por sí solo) para que se dé el otro” (Ibíd.: 71).

Aprender a vivir juntos conlleva implícita y explícitamente el reconocimiento del otro como un legítimo otro en la convivencia, y la convivencia cotidiana como un espacio singular para el aprendizaje. Los procesos de enseñanza aprendizaje son un acto de confianza, de entrega mutua, que logran mayor significación en un contexto de comunidad educativa que plasma en su cotidianeidad los valores democráticos como ejes de las vivencias que respaldan la formación ciudadana de niños, niñas y jóvenes.

En este contexto la convivencia escolar toma un rol relevante, en diciembre de 2002 se publica la Política de Convivencia Escolar, la que cumplirá una *“función orientadora y articuladora del conjunto de acciones que los actores emprenden y emprenderán en favor de la formación en valores de convivencia: respeto por la diversidad; participación activa en la comunidad; colaboración; autonomía y solidaridad”* (MINEDUC; 2002a: 22-23).

La Política de Convivencia Escolar reconoce un conjunto de principios éticos y orientadores, basados en un Marco Legal Institucional, estos principios rectores son:

- La Constitución Política de la República de Chile.
- Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- Convención sobre los Derechos del Niño.
- Ley Orgánica Constitucional de Educación N° 18.962 de 1990.
- Decretos Supremos de Educación, N° 240 del 1999 y N° 220 de 1998, en lo que respecta a los Objetivos Fundamentales Transversales.
- Instructivo Presidencial sobre Participación Ciudadana.
- Política de Participación de Padres, Madres y Apoderados en el Sistema Educativo. MINEDUC 2000.
- Derecho a la Educación y Convivencia Escolar, MINEDUC 2001. (Ibíd.: 37-38)

Sin embargo, estos esfuerzos no han sido suficientes, la II Encuesta Nacional de Violencia en el ámbito Escolar⁴, arrojó que entre los 10 y 13 años de edad es en donde se encuentra una mayor proporción de estudiantes que se declaran

⁴ II Encuesta Nacional de Violencia en el ámbito Escolar se realizó por encargo de los Ministerios del Interior y Educación en el año 2007. Entrevistó a 15.037 estudiantes de 7° básico a 4° medio y a 3.294 profesores de establecimientos educacionales municipales, particulares subvencionados y privados de Chile.

agresores y agredidos, proporción que disminuye conforme aumenta el grupo etéreo.

Además señala que un 10,7% de los estudiantes son víctimas de agresión, matonaje, acoso o también llamado bullying, es decir 1 de cada 10 estudiantes es objeto de violencia escolar.

Otro punto importante al que hace referencia la encuesta son que los tipos de establecimientos educacionales se diferencian respecto de las agresiones declaradas: las agresiones psicológicas, junto con la discriminación son más frecuentes en los establecimientos particulares pagados, mientras que las agresiones físicas, junto con las agresiones de atentado contra la propiedad, con armas, sexuales y amenazas lo son en los establecimientos municipales.

Por su parte, en los establecimientos municipales el porcentaje de estudiantes víctimas de bullying es superior (12,0%), mientras que en los establecimientos particulares subvencionados el porcentaje es de 9,8% y en los particulares pagados es de 7,6% de estudiantes.

Estas cifras nos alertan acerca del problema del bullying que es cada día más común en nuestras salas de clases, un claro ejemplo son los casos de violencia escolar que se han dado a conocer mediante los medios de comunicación, generando un impacto en nuestra sociedad, como el que vivió el menor de 15 años de iniciales H.N.C.M., quién fuera víctima de una golpiza de parte de sus compañeros del Liceo de Ciencias y Tecnología de la comuna de La Cisterna, el 23 de mayo de 2007, la que fue grabada en un teléfono celular y luego publicada en una página de Internet.

Otro de los casos más conmemorados de bullying fue el que aconteció el 27 de agosto de 2007, donde existía un video de connotación sexual en el que estaba

involucrada una alumna de 14 años y tres compañeros de la misma edad del colegio La Salle, que fue difundido rápidamente a través de medios masivos, llegando en pocos días a ser conocido y divulgado en todo el país.

Estos casos además incorporan una nueva forma de agresión, el uso de las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación, (TIC) conocido como cyberbullying.

Todo ello nos permite observar, identificar que el tema de la convivencia y el uso de las nuevas tecnologías es un problema que nos atañe a todos como sociedad, y que son los menores los que se encuentran en una situación de especial vulnerabilidad y por tanto es necesario prestar mayor atención.

La naturalidad con la que niños y jóvenes se aproximan a las Tecnologías de la Información y Comunicación, (TIC) les proporciona innegables beneficios de carácter educativo, social y de ocio. Sin embargo, también existen una serie de riesgos relacionados con las TIC, que pueden afectar de forma especial a los menores. Por ello, para que niños y adolescentes puedan disfrutar de las TIC en toda su extensión y aprovechar las múltiples posibilidades que éstas les ofrecen, es clave saber cuáles son sus riesgos y conocer la forma de afrontarlos. De ese modo, también aumentará la confianza de los padres hacia las TIC y su incorporación a la Sociedad del Conocimiento, es decir, a la utilización de todas las posibilidades que las nuevas tecnologías, en general Internet, les ofrecen. Así, son indudables las posibilidades que la tecnología aporta a esta generación: oportunidades de desarrollo personal, social y cultural.

El acceso a estos dispositivos electrónicos; internet, teléfonos móviles, computadores, etc. ha generado grandes oportunidades para la enseñanza, y así muchas escuelas han adoptado las nuevas tecnologías con mucho entusiasmo y optimismo para mejorar las experiencias de aprendizaje entre sus alumnos.

Sin embargo, la popularidad de internet y otras tecnologías, sobre todo las de comunicación, dentro de las aulas han provocado que una nueva forma de agresión y amenaza haya surgido entre los estudiantes: el ciberbullying. El uso de los aparatos electrónicos para amenazar a otros estudiantes ha llegado a ser cada día más un serio problema en las escuelas y existe un significativo número de jóvenes que ya han sufrido este nuevo tipo de acoso.

El Estudio de Percepción de bullying en Chile, realizado por Delphoeduca⁵ en septiembre y octubre de 2009, arroja que el 41% de los entrevistados percibe que el acoso virtual se presentaría una a dos veces por año, duplicando la frecuencia de acoso sexual y amenazas con armas.

El aspecto de mayor relevancia es que el acoso virtual comienza, tempranamente, en la educación básica y adicionalmente, cerca del 40% de los entrevistados considera que ha ido en aumento en los últimos tres años.

Hoy los niños y jóvenes chilenos se comunican intensamente a través de sistemas tecnológicos, como Internet o la telefonía móvil. En este mundo virtual se reproducen las conductas y riesgos de la vida real, pero amplificadas por el hecho que en Internet todo es público. Situaciones de la realidad, como el acoso u hostigamiento escolar, están ahora produciéndose en el ciberespacio, con el agravante de contar con audiencias masivas. Los jóvenes no tienen plena conciencia de los efectos que esta práctica puede provocar.

El Ciberbullying o acoso cibernético se está transformando en uno de los fenómenos más comunes en las instituciones escolares y sus consecuencias son

⁵ Delphoeduca Consultora Ltda. y Tendencias Research realizaron el Estudio de Percepción de bullying en Chile, en septiembre y octubre de 2009, entrevistando a 769 personas entre directores, orientadores, docentes e inspectores de 638 colegios de Arica a Punta Arenas.

muy perjudiciales tanto para las víctimas como para los acosadores y los testigos de las agresiones.

Ciberbullying o acoso cibernético incluye todas aquellas conductas de burla, difamación, agresión, amedrentamiento e intimidación en contra de un individuo o grupo a través de Internet o teléfonos móviles. Este tipo de abuso tiene incalculables consecuencias psicológicas en los afectados que ven totalmente vulnerada su identidad en su entorno social.

La naturaleza de este acoso y las acciones que llevan a cabo los agresores a través de las nuevas tecnologías de la información y comunicación han hecho que las víctimas del acoso cibernético sufran los mismos efectos negativos sobre su salud mental y física que los agredidos por el bullying.

Frente a esta realidad se hace necesario abordar el tema del acoso cibernético para conocer cómo se está desarrollando esta nueva forma de violencia en los establecimientos educacionales de la Región Metropolitana, desde la perspectiva de los docentes.

Concretamente, para efectos de la investigación se trabajará con educadores de tres liceos municipales emblemáticos, específicamente dos de la comuna de Providencia; Liceo Carmela Carvajal de Prat y Liceo José Victorino Lastarria y uno de la comuna de Santiago, Instituto Nacional General José Miguel Carrera.

De esta manera, la presente investigación pretende indagar en las características, consecuencias, estrategias, formas en las que se presenta este fenómeno en nuestros liceos, contribuyendo a la generación de información y debate de una realidad poco conocida.

2. Preguntas de Investigación

¿Cuál es la impresión que tienen los docentes sobre el ciberbullying en Liceos Municipales Emblemáticos de la Región Metropolitana?

¿Cómo se desarrolla el ciberbullying en estos Liceos?

¿Cómo es enfrentado este tema por los profesores y/o directivos de los establecimientos educacionales?

¿Cuál es el rol que tienen las tecnologías de la información y comunicación en este tema?

3. Objetivos de la Investigación

Objetivo General N° 1

Describir la percepción de los docentes sobre el ciberbullying en Liceos Municipales Emblemáticos de la Región Metropolitana.

Objetivos Específicos

- i. Identificar formas de ciberbullying que los docentes reconocen.
- ii. Establecer motivos que generan el ciberbullying desde la perspectiva de los profesores.
- iii. Indicar importancia del ciberbullying para los docentes en el marco de la convivencia escolar.

Objetivo General N° 2

Describir estrategias que contemplan los docentes para enfrentar el ciberbullying en Liceos Municipales Emblemáticos de la Región Metropolitana.

Objetivos Específicos

- i. Identificar estrategias formales que los docentes utilizan para enfrentar el ciberbullying.
- ii. Indicar estrategias informales que los profesores emplean para afrontar el ciberbullying.
- iii. Establecer la valoración de esas estrategias por parte de los docentes.

4. Hipótesis

Hipótesis N° 1

Los docentes de Liceos Municipales Emblemáticos perciben el ciberbullying como un fenómeno emergente y desconocido.

Hipótesis N° 2

Los docentes de Liceos Municipales Emblemáticos no presentan estrategias pertinentes para enfrentar el ciberbullying.

5. Estrategia Metodológica

5.1. Tipo de Estudio

Para conocer y analizar el ciberbullying en los liceos, utilizaremos, en esta investigación, un enfoque metodológico cualitativo porque nos interesa conocer la dimensión latente, considerando las significaciones, conocimientos, opiniones y actitudes de los sujetos considerados en este estudio, en este caso los docentes.

La investigación a desarrollar, se enmarca dentro de los estudios de tipo descriptivo, porque pretende dar cuenta de él o los atributos del fenómeno, es decir, describir situaciones y eventos dando cuenta de cómo es y cómo se manifiesta el ciberbullying en los liceos.

El diseño de investigación es de carácter no experimental porque no existe manipulación de las variables a investigar, sino que se desarrolló a partir de la observación del fenómeno tal como se presenta en la realidad.

5.2. Universo y Muestra

Unidad de Análisis:

La unidad de análisis de este estudio serán todos los profesores con y sin jefatura que impartan clases en Liceos Municipales Emblemáticos de la Región Metropolitana.

Universo:

El universo de estudio lo componen los 319 docentes con y sin jefatura que den clases en Liceos Municipales Emblemáticos de la Región Metropolitana.

Muestra:

Se trabajará un muestreo de tipo no probabilístico, de diseño intencional, opinático o por criterio como lo presenta Olabuénaga (1996). Se eligió este diseño debido a que se privilegió la calidad sobre la cantidad de la información recopilada.

Como ya lo dijimos antes, se utilizará un criterio intencional para la selección de la muestra, estos serán:

- Ser docente de planta de un Liceo Municipal Emblemático de la Región Metropolitana.
- Ser docente con o sin jefatura de un Liceo Municipal Emblemático de la Región Metropolitana.
- Tener más de cinco años de experiencia como educador(a) de un Liceo Municipal Emblemático de la Región Metropolitana.

5.3. Técnicas de Recolección de la Información

En esta investigación se utiliza la entrevista en profundidad. Esta técnica resulta pertinente, dado que se trata de un estudio cualitativo que busca rescatar la subjetividad del entrevistado, representaciones sociales, valores, puntos de vista, en este caso el de los docentes frente al ciberbullying. Una técnica que tal como señala Taylor y Bodgan (1992: 101) permite un *“encuentro cara a cara entre el investigador y los informantes”*. Es el tipo de entrevistas en profundidad que *“se dirigen al aprendizaje sobre acontecimientos y actividades que no se pueden observar directamente”* (Ibíd.: 103).

Para resguardar la confidencialidad y la identidad de los entrevistados, se tomaron las siguientes precauciones al momento del tratamiento del dato:

- Los nombres de las personas fueron reemplazados por números de sujetos.
- Las entrevistas se realizaron en un lugar elegido de común acuerdo con la persona, alejados de ruidos innecesarios, y donde se pudiese resguardar la intimidad de las personas entrevistadas.

Se trabajó con una pauta guía conformada por 10 preguntas. Se grabaron las entrevistas que duraron cada una en promedio una hora; luego fueron transcritas para su análisis.

Así mismo se analizaron datos obtenidos de la red Internet, dado que la información respecto al tema de manera documental es escaso.

5.4. Técnicas de Análisis de la Información

El análisis de la información se realizó mediante análisis de contenido, agrupado o tipificado en categorías de respuesta que obedecen a las dimensiones establecidas por cada variable.

6. Variables

Percepción del Cyberbullying.

Estrategias para enfrentar el Cyberbullying.

PRIMERA PARTE
MARCO TEÓRICO

CAPITULO I

EDUCACION Y CONVIVENCIA ESCOLAR

El concepto educación etimológicamente tiene dos acepciones que provienen de los verbos latinos, educare y educere. El primero guarda relación con criar, alimentar, instruir, transmitir ideas, pensamientos, modos de actuar, entre otros, y el segundo tiene un sentido opuesto, pues se relaciona con sacar fuera, extraer lo que la persona tiene en su interior.

A partir de estas acepciones se puede concluir que la influencia que se ejerce sobre alguna persona es a través de la transmisión de conocimientos, es decir, alimentar su interior, pero sin olvidar aquello que ese alguien posee.

Para realizar esta influencia sobre las personas, es que la sociedad creó un mecanismo que opera según sus necesidades, éste mecanismo es la educación, por lo tanto su rol depende de las características de la sociedad imperante.

La educación ha sido un tema de importancia desde los inicios de la historia. De Ibarrola (1985) realiza una reseña de lo que Durkheim plantea acerca de la historia de la educación; la educación cambiaría según la etapa de la historia en la cual se esté desarrollando. Es así como en las ciudades griegas y latinas la educación formaba al individuo para que se subordinara ciegamente a la colectividad, para que se convirtiera en la cosa de la sociedad.

Hoy se esfuerza para hacer de él una personalidad autónoma. Por una parte, estuvo la educación en Atenas, la cual trataba de formar espíritus delicados, alertas, sutiles y enamorados de la medida y de la armonía, capaces de gustar la belleza y las alegrías de la especulación pura; por otra parte, en Roma se quería ante todo que los niños se convirtiesen en hombres de acción, apasionados por la gloria militar, indiferentes en lo que concierne a las letras y a las artes. Luego, en

la Edad Media, la educación era, por sobre todo, cristiana; en el Renacimiento toma un carácter más laico y más literario; hoy la ciencia tiende a ocupar en ella un lugar que antaño ocupara el arte.

Ante el tema de la importancia de la educación a través de la historia, Brunner (2001) dice que se conservan pocos testimonios de la existencia y el funcionamiento de las primeras escuelas medievales, anteriores al siglo XV. Los historiadores informan que eran instituciones privadas, dependientes de la Iglesia y dispersas territorialmente. En el siglo XV no existía propiamente un sistema escolar, planificado, coordinado y unificado; se puede decir que más bien, aunque había pocas escuelas, su diversidad era grande, pues debían atender a una variedad de grupos (nobles, urbanos y campesinos) y también la distinción de sexos era importante. El objetivo de la educación del siglo XV era formar buenos cristianos y preparar personal para las tareas eclesiásticas. La formación práctica, en cambio, estaba en manos de la familia y la comunidad.

Se puede decir que históricamente, dentro de los sistemas sociales, ha existido una preocupación por insertar a las nuevas generaciones a la sociedad en su conjunto, proporcionándole los conocimientos, habilidades, valores y normas necesarios para que se produzca un adecuado desarrollo personal e inserción social (Nassif; 1980).

Para Weber “el ‘hombre cultivado’, y no el ‘especialista’ ha sido objetivo de la educación y ha constituido la base de la estima social en sistemas tan diversos como las estructuras de dominación feudal, teocrática, patrimonial: en la administración de notables inglesa, en la antigua burocracia patrimonial china, así como bajo dominio de los demagogos en la llamada democracia helénica” (Weber citado por De Ibarrola; 1985: 36).

Según Durkheim, *“La educación es la acción ejercida por las generaciones adultas sobre las generaciones todavía no maduras para la vida social. Su objetivo es despertar y desarrollar en el niño aquellas actitudes físicas, intelectuales y morales que le exigen la sociedad, en general, y el medio al cual está especialmente destinado”* (Durkheim citado por Bottomore; 1967: 253). Así, la educación consiste en una socialización metódica de la joven generación (De Ibarrola; op.cit.).

Siguiendo a Durkheim, él postula que en todos los pueblos existen ideas, sentimientos y prácticas que la educación debe inculcar a todos los niños, sin importar la categoría a la que ellos pertenezcan; esto permite que entre los miembros de una sociedad exista homogeneidad, y es la educación la que perpetúa y refuerza esta homogeneidad. Sin embargo, también debe existir diversidad; ante eso, es la educación, a medida que se va diversificando y especializando, la que asegura la persistencia de tal diversidad. Con todo esto, se puede decir que *“la educación responde antes que nada a necesidades sociales”* (Durkheim; 1989: 74).

Por su parte, De Azevedo (1973) concuerda con la definición dada por Durkheim y plantea que en todas las sociedades, desde las primitivas de forma rudimentaria hasta las más complejas sociedades modernas, se puede deducir de la complejidad de los hechos sociales o del hecho fundamental de la educación que se reduce a la transmisión por las generaciones adultas a las generaciones jóvenes de los modos de vida y tipos o pautas de cultura que caracterizan a cada grupo humano. Por otra parte, agrega que:

“Si cada pueblo tiene sus características especiales y sus necesidades propias, si su organización social, económica, política y religiosa se transforma y, con ella, su cultura material y espiritual, la educación, que es la transmisión de esa cultura, y que se realiza por medio de determinado cuadro de instituciones,

tiene necesariamente que variar en sus ideales, en su estructura y en sus procesos, con los diferentes grados de evolución social y los diversos tipos de civilización” (Ibíd.: 87).

Para Ottaway (1973), la educación es una actividad que se lleva a cabo en una sociedad; la naturaleza de esa determinada sociedad es la que hace surgir los métodos de la educación. Y da gran importancia tanto a los educadores como a los padres dentro del sistema educativo; por una parte, postula que:

“El educador, según los objetivos que se ha propuesto, trata de desarrollar la personalidad del niño y de prepararlo para integrar su sociedad. Esta función dual de la educación corresponde al papel doble que una persona ha de desempeñar en la vida, como individuo y como miembro de la sociedad” (Ibíd.: 3).

Y por otra parte;

“Los padres son los primeros educadores del niño y conservan una función educativa durante toda la crianza del hijo. En algunas sociedades, pero no en todas, los padres mandan a sus hijos a la escuela. Ésta puede considerarse como un invento social para satisfacer una necesidad social” (Ibíd.: 7).

En definitiva, en cuanto a la definición de Educación, se puede decir que:

“La educación constituye un rasgo indeleble y característico de todas las sociedades humanas. En el sentido más general, apunta a la socialización del individuo y a su adoctrinamiento en la cultura de su grupo. El niño adquiere la capacidad, las ideas y los valores necesarios para desempeñarse con éxito en la

sociedad. Son muchas las normas de conducta que se aprenden de aquellos que poseen la misma posición social que uno... Toda sociedad debe realizar esta tarea de acomodación si desea perpetuarse y preservar su patrimonio cultural. En las sociedades primitivas relativamente estables no hay necesidad alguna de instituciones educacionales. La transmisión de la cultura tiene lugar por medio de la asociación espontánea de la familia o grupo de parientes. Una sociedad moderna, compleja y dinámica, no puede, en cambio, educar a sus miembros con tanta simplicidad. Para adiestrarlos en las formas generales de la cultura y prepararlos para sus papeles especializados, no puede depender de educadores casuales” (Rumney y Maier; 1966: 182-183).

De todo lo anterior, resulta relevante mencionar que para efectos de esta investigación se ha optado por el concepto acuñado por Manganiello: *“La educación es el proceso interior de formación del hombre realizado por la acción consciente y creadora del sujeto que se educa y bajo la influencia exterior o el estímulo del medio socio cultural con el que se relaciona”* (Manganiello; 1980: 26). En ella se posiciona como primordial lo construido por quienes están viviendo el proceso, ya que muchas de las otras definiciones se centran en la transmisión de la información. Esta definición se enriquece al momento de aunarla a la visión de Paulo Freire sobre el proceso de enseñanza-aprendizaje, él dice *“que enseñar no es transferir conocimiento, sino crear las posibilidades de su producción o de construcción”* (Freire; 2002: 241).

Además evidencia la importancia del medio socio cultural y no cualquier medio, o el medio hegemónico, sino que, el medio socio cultural con el que se relaciona y eso lleva a valorizar el entorno inmediato. Con ello se reconoce a las familias y las identidades, de cada uno y una de las personas que son parte de la comunidad de aprendizaje.

1. Aspectos involucrados en la Educación y Gestión Educacional

Producto de los vertiginosos cambios que la sociedad vive, en el actual contexto de globalización y considerando la estrategia de desarrollo nacional, se vuelve fundamental la inversión en las personas, ello implica elevar consistentemente la calidad de la educación de nuestra población. Por otra parte, tales procesos han incidido en el perfil de los nuevos estudiantes, que además de hacer frente a necesidades educativas y formativas particulares, demandan metodologías de enseñanza acordes con los estímulos y realidades cotidianas.

Los docentes tienen un papel protagónico en el esfuerzo de la reforma educacional por mejorar los aprendizajes de todos nuestros estudiantes. Tal como lo demuestran diversas investigaciones, la calidad del desempeño de los docentes, entre otros factores, es uno de los que tiene una alta incidencia en los logros de aprendizaje de los estudiantes. Lo que los docentes deben saber y ser capaces de hacer es crucial en las oportunidades de aprendizaje que tendrán.

Durante la última década, la elaboración de marcos para la buena enseñanza o criterios de desempeño profesional se ha transformado en uno de los ejes prioritarios de las políticas de fortalecimiento de la profesión docente y del desarrollo profesional de los maestros y maestras en diversos países, tales como EE.UU., Canadá, Cuba, Inglaterra, Australia, Escocia y Francia, entre otros.

La elaboración de criterios profesionales representa un esfuerzo por describir en una forma mensurable o al menos observable, lo que los docentes deben saber y ser capaces de hacer en el ejercicio de su profesión. Los marcos intentan capturar el consenso de la investigación y de los docentes acerca de los conocimientos, habilidades y competencias que deben dominar, de sus roles, tanto en el aula como en la comunidad educativa de la cual forman parte, y de sus responsabilidades respecto a la formación integral y los logros de aprendizaje de

sus alumnos, su propio desarrollo profesional y el fortalecimiento de su profesión. Estos criterios identifican las características esenciales de una buena enseñanza, dejando espacio a distintas maneras de ejercerla, sin especificar un estilo particular, ni promover la uniformidad de las prácticas docentes.

En este sentido el Ministerio de Educación a partir de la reflexión tripartita de los equipos técnicos de éste, de la Asociación Chilena de Municipalidades y del Colegio de Profesores, y teniendo a la vista la experiencia nacional e internacional sobre criterios acerca del desempeño profesional de docentes de los sistemas escolares elabora el **Marco para la Buena Enseñanza**. *“En él establece lo que los docentes chilenos deben conocer, saber hacer y ponderar para determinar cuán bien lo hace cada uno en el aula y en la escuela”* (Sergio Bitar, Ministro de Educación, en la presentación del Marco para la Buena Enseñanza; 2003).

El Marco para la Buena Enseñanza supone que los profesionales que se desempeñan en las aulas, antes que nada, son educadores comprometidos con la formación de sus estudiantes. Admite que para lograr la buena enseñanza, los docentes se involucran como personas en la tarea, con todas sus capacidades y sus valores. De otra manera, no lograrían la interrelación empática con sus alumnos, que hace insustituible la tarea docente.

Este Marco reconoce la complejidad de los procesos de enseñanza y aprendizaje y los variados contextos culturales en que éstos ocurren, tomando en cuenta las necesidades de desarrollo de conocimientos y competencias por parte de los docentes, tanto en materias a ser aprendidas como en estrategias para enseñarlas; la generación de ambientes propicios para el aprendizaje de todos sus alumnos; como la responsabilidad de los docentes sobre el mejoramiento de los logros estudiantiles.

Este instrumento no pretende ser un marco rígido de análisis que limite o restrinja los desempeños de los docentes; por el contrario, se busca contribuir al mejoramiento de la enseñanza a través de un itinerario capaz de guiar a los profesores jóvenes en sus primeras experiencias en la sala de clases, una estructura para ayudar a los profesores más experimentados a ser más efectivos, y en general, un marco socialmente compartido que permita a cada docente y a la profesión en su conjunto enfocar sus esfuerzos de mejoramiento, asumir la riqueza de la profesión docente, mirarse a sí mismos, evaluar su desempeño y potenciar su desarrollo profesional, para mejorar la calidad de la educación.

El diseño de los criterios muestra los elementos específicos en los que deben centrarse los profesores. El hilo conductor o unificador que recorre todo el Marco consiste en involucrar a todos los alumnos en el aprendizaje de contenidos importantes. Todos los criterios del Marco están orientados a servir a este propósito básico.

Tres son las preguntas básicas que recorren el conjunto del Marco:

¿Qué es necesario saber?

¿Qué es necesario saber hacer? y

¿Cuán bien se debe hacer o cuán bien se está haciendo?

Estas interrogantes buscan respuestas a aspectos esenciales del ejercicio docente en cada uno de sus niveles, ya sea que enfoquemos nuestra mirada al nivel de dominios o, más desagregadamente, al nivel de criterios o de los descriptores que componen cada criterio.

Para efectos de este estudio pasaremos revista solo a los cuatro dominios que constituyen el Marco, cada uno de ellos hace referencia a un aspecto distinto de la enseñanza, siguiendo el ciclo total del proceso educativo, desde la planificación y

preparación de la enseñanza, la creación de ambientes propicios para el aprendizaje, la enseñanza propiamente tal, hasta la evaluación y la reflexión sobre la propia práctica docente, necesaria para retroalimentar y enriquecer el proceso.

Ciclo del Proceso de Enseñanza-Aprendizaje



Fuente: MINEDUC (2003:8)

- Dominio A: Preparación de la enseñanza

Los criterios de este dominio se refieren, tanto a la disciplina que enseña el profesor o profesora, como a los principios y competencias pedagógicas necesarios para organizar el proceso de enseñanza, en la perspectiva de comprometer a todos sus estudiantes con los aprendizajes, dentro de las particularidades específicas del contexto en que dicho proceso ocurre. Especial relevancia adquiere el dominio del profesor/a del marco curricular nacional; es decir, de los objetivos de aprendizaje y contenidos definidos por dicho marco,

entendidos como los conocimientos, habilidades, competencias, actitudes y valores que sus alumnos y alumnas requieren alcanzar para desenvolverse en la sociedad actual.

En tal sentido, el profesor/a debe poseer un profundo conocimiento y comprensión de las disciplinas que enseña y de los conocimientos, competencias y herramientas pedagógicas que faciliten una adecuada mediación entre los contenidos, los estudiantes y el respectivo contexto de aprendizaje. Sin embargo, ni el dominio de la disciplina ni las competencias pedagógicas son suficientes para lograr aprendizajes de calidad; los profesores no enseñan su disciplina en el vacío, la enseñan a alumnos determinados y en contextos específicos, cuyas condiciones y particularidades deben ser consideradas al momento de diseñar las actividades de enseñanza. Por estas razones, los docentes requieren estar familiarizados con las características de desarrollo correspondientes a la edad de sus alumnos, sus particularidades culturales y sociales, sus experiencias y sus conocimientos, habilidades y competencias respecto a las disciplinas.

El docente, basándose en sus competencias pedagógicas, en el conocimiento de sus alumnos y en el dominio de los contenidos que enseña, diseña, selecciona y organiza estrategias de enseñanza que otorgan sentido a los contenidos presentados; y estrategias de evaluación que permitan apreciar el logro de los aprendizajes de los alumnos y retroalimentar sus propias prácticas. De este modo, los desempeños de un docente respecto a este dominio, se demuestran principalmente a través de las planificaciones y en los efectos de éstas, en el desarrollo del proceso de enseñanza y de aprendizaje en el aula.

- Dominio B: Creación de un ambiente propicio para el aprendizaje

Este dominio se refiere al entorno del aprendizaje en su sentido más amplio; es decir al ambiente y clima que genera el docente, en el cual tienen lugar los

procesos de enseñanza y aprendizaje. Este dominio adquiere relevancia, en cuanto se sabe que la calidad de los aprendizajes de los alumnos depende en gran medida de los componentes sociales, afectivos y materiales del aprendizaje.

En tal sentido, las expectativas del profesor/a sobre las posibilidades de aprendizaje y desarrollo de todos sus alumnos adquieren especial importancia, así como su tendencia a destacar y apoyarse en sus fortalezas, más que en sus debilidades, considerando y valorizando sus características, intereses y preocupaciones particulares y su potencial intelectual y humano.

Dentro de este dominio, se destaca el carácter de las interacciones que ocurren en el aula, tanto entre docentes y estudiantes, como de los alumnos entre sí. Los aprendizajes son favorecidos cuando ocurren en un clima de confianza, aceptación, equidad y respeto entre las personas y cuando se establecen y mantienen normas constructivas de comportamiento. También contribuye en este sentido la creación de un espacio de aprendizaje organizado y enriquecido, que invite a indagar, a compartir y a aprender.

Las habilidades involucradas en este dominio se demuestran principalmente en la existencia de un ambiente estimulante y un profundo compromiso del profesor con los aprendizajes y el desarrollo de sus estudiantes

- Dominio C: Enseñanza para el aprendizaje de todos los estudiantes

En este dominio se ponen en juego todos los aspectos involucrados en el proceso de enseñanza que posibilitan el compromiso real de los alumnos/as con sus aprendizajes. Su importancia radica en el hecho de que los criterios que lo componen apuntan a la misión primaria de la escuela: generar oportunidades de aprendizaje y desarrollo para todos sus estudiantes.

Especial relevancia adquieren en este ámbito las habilidades del profesor para organizar situaciones interesantes y productivas que aprovechen el tiempo para el aprendizaje en forma efectiva y favorezcan la indagación, la interacción y la socialización de los aprendizajes. Al mismo tiempo, estas situaciones deben considerar los saberes e intereses de los estudiantes y proporcionarles recursos adecuados y apoyos pertinentes. Para lograr que los alumnos participen activamente en las actividades de la clase se requiere también que el profesor se involucre como persona y explicita y comparta con los estudiantes los objetivos de aprendizaje y los procedimientos que se pondrán en juego.

Dentro de este dominio también se destaca la necesidad de que el profesor monitoree en forma permanente los aprendizajes, con el fin de retroalimentar sus propias prácticas, ajustándolas a las necesidades detectadas en sus alumnos.

- Dominio D: Responsabilidades profesionales

Los elementos que componen este dominio están asociados a las responsabilidades profesionales del profesor en cuanto su principal propósito y compromiso es contribuir a que todos los alumnos aprendan. Para ello, él reflexiona consciente y sistemáticamente sobre su práctica y la reformula, contribuyendo a garantizar una educación de calidad para todos los estudiantes. En este sentido, la responsabilidad profesional también implica la conciencia del docente sobre las propias necesidades de aprendizaje, así como su compromiso y participación en el proyecto educativo del establecimiento y en las políticas nacionales de educación. Este dominio se refiere a aquellas dimensiones del trabajo docente que van más allá del trabajo de aula y que involucran, primeramente, la propia relación con su profesión, pero también, la relación con sus pares, con el establecimiento, con la comunidad y el sistema educativo.

El compromiso del profesor con el aprendizaje de todos sus alumnos implica, por una parte, evaluar sus procesos de aprendizaje con el fin de comprenderlos, descubrir sus dificultades, ayudarlos a superarlas y considerar el efecto que ejercen sus propias estrategias de trabajo en los logros de los estudiantes. Por otra parte, también implica formar parte constructiva del entorno donde se trabaja, compartir y aprender de sus colegas y con ellos; relacionarse con las familias de los alumnos y otros miembros de la comunidad; sentirse un aprendiz permanente y un integrante del sistema nacional de educación. (MINEDUC; 2003b: 8-10)

Siguiendo con el espíritu de difundir un conjunto de criterios para el desarrollo profesional y evaluación del desempeño directivo, el MINEDUC recoge la experiencia internacional sobre estándares para directores, incorpora los resultados de las siguientes consultas: Colegio de Profesores, Asociación Nacional de Directores, Primera Consulta Nacional a directores de establecimientos municipales realizada a fines del año 2003 y principios del año 2004, y la Segunda Consulta Nacional a directores realizada durante el primer semestre del 2004, y lo inserta en lo que se ha denominado **“Marco para la Buena Dirección: Criterios para el Desarrollo Profesional y Evaluación del Desempeño”**. Este documento constituye un instrumento de trabajo validado para guiar el quehacer educativo y reforzar el liderazgo de los equipos directivos del país.

El Marco para la Buena Dirección intenta reconocer el complejo rol del director y los docentes que cumplen funciones directivas y técnico-pedagógicas en la actualidad, que es ejercer con propiedad el liderazgo y gestión del establecimiento educativo que dirige. Este rol implica asumir nuevas responsabilidades tales como animador pedagógico, mediador, motivador, comunicador y gestor de medios y recursos; además de generar procesos de sensibilización y convocatoria para trabajar en colaboración con otros, en el logro de aprendizajes educativos de los alumnos y de resultados institucionales.

En concordancia, el marco propuesto se estructura en cuatro grandes áreas de desarrollo o ámbitos de acción directivo: Liderazgo, Gestión Curricular, Gestión de Recursos y Gestión del Clima Institucional y Convivencia.

De esa manera, se releva el hecho que el director es para la sociedad actual el llamado a liderar y dirigir el proyecto educativo institucional de su establecimiento, con capacidad de participar en las definiciones pedagógicas, administrativas, financieras y de clima organizacional que se presenten en su comunidad de aprendizaje.

En esta estructura, el área de Liderazgo, al considerar actitudes y competencias directivas que coadyuvan al logro de los criterios incluidos en las áreas restantes, se constituye en el dominio motor del Marco para la Buena Dirección.

A continuación se describen cada una de las cuatro áreas de este marco, a saber:

1) Liderazgo

El área de Liderazgo surge como un ámbito fundamental para la gestión del establecimiento, ya que incorpora habilidades y competencias que permiten dar direccionalidad y coherencia al proyecto educativo institucional del mismo.

En particular, el liderazgo escolar es visto en el Marco de la Buena Dirección como el desarrollo personal y profesional de un director y equipo directivo, orientado a coordinar los esfuerzos de la comunidad educativa que conduce. En ese sentido, las competencias involucradas en este dominio se demuestran principalmente en la capacidad del director y equipo directivo de orientar a los actores escolares al logro de las metas del establecimiento.

Cabe señalar que el liderazgo escolar no es una característica exclusiva del rol de director, sino que es deseable en todos los actores que asumen la responsabilidad sobre una tarea, o contribuyen a generar visiones de cambio. En este sentido, los criterios contenidos en este ámbito, son también aplicables al conjunto de profesionales de la educación que cumple funciones docente-directivas y técnico-pedagógicas.

2) Gestión Curricular

El área de Gestión Curricular es central en el Marco para la Buena Dirección, en el sentido que el objetivo último de todo establecimiento educativo es el aprendizaje de sus alumnos y por ende de la implementación y evaluación del curriculum. En ese sentido, las competencias contenidas en esta área dan cuenta de la manera por la cual el director debe asegurar el aprendizaje efectivo en las aulas del establecimiento que conduce, considerando su propia cultura y proyecto educativo.

Específicamente, los criterios de este dominio son los necesarios para que el director y equipo directivo promueva el diseño, planificación, instalación y evaluación de los procesos institucionales apropiados para la implementación curricular en aula, de aseguramiento y control de la calidad de las estrategias de enseñanza, y de monitoreo y evaluación de la implementación del curriculum.

3) Gestión de Recursos

En el Marco de la Buena Dirección, la gestión de recursos se refiere a los procesos directivos de obtención, distribución y articulación de recursos humanos, financieros y materiales necesarios para alcanzar las metas de aprendizaje y desarrollo del establecimiento educativo.

En particular, los criterios relativos a la gestión de personas consideran acciones destinadas a la implementación de estrategias de mejoramiento de recursos humanos, desarrollo del trabajo en equipo y la generación de un adecuado ambiente de trabajo. Respecto a los criterios que dan cuenta de la gestión de recursos materiales y financieros, este dominio hace referencia a la obtención de recursos y su adecuada administración con el fin de potenciar las actividades de enseñanza, los resultados institucionales y los aprendizajes de calidad para todos los estudiantes.

4) Gestión del Clima Organizacional y Convivencia

El clima organizacional es uno de los factores que más aporta al buen funcionamiento de una escuela; y, al mismo tiempo, es uno de los factores en los que el director y equipo directivo puede influir más directamente. Un buen clima laboral favorece la motivación y el compromiso de la comunidad educativa en el aprendizaje organizacional.

En ese sentido, el dominio de gestión del clima organizacional y convivencia persigue relevar el rol del director en la generación de climas organizacionales adecuados para potenciar el proyecto educativo y los logros de aprendizaje de los estudiantes. Los criterios considerados en este ámbito de acción directiva, promueven la colaboración al interior del establecimiento y la conformación de redes de apoyo al mismo en su entorno. (MINEDUC; 2005c:11)

2. Importancia y relación entre Calidad Educativa y Convivencia Escolar

La Reforma Educacional ha puesto el énfasis en una educación de calidad para todos, en un marco de igualdad de oportunidades y de soportes eficaces para el aprendizaje y la formación de niños, niñas y jóvenes.

Según Maturana:

“Educar se constituye en el proceso por el cual el niño, el joven o el adulto convive con otro y al convivir con el otro se transforma espontáneamente, de manera que su modo de vivir se hace progresivamente más congruente con el otro en el espacio de convivencia. Si el niño, joven o adulto no puede aceptarse y respetarse a sí mismo, no aceptará ni respetará al otro. Temerá, envidiará o despreciará al otro, pero no lo aceptará ni lo respetará y sin aceptación y respeto por el otro como un legítimo otro en la convivencia no hay fenómeno social” (Maturana citado por Ianni; 2003: 74).

“La convivencia consiste en gran medida en compartir. Y a compartir se aprende: a compartir tiempos y espacios, logros y dificultades, proyectos y sueños. El aprendizaje de valores y habilidades sociales, así como las buenas prácticas de convivencia, son la base del futuro ciudadano en una cultura de país animada por la construcción de proyectos comunes. Y ese aprendizaje tiene lugar importante en la experiencia escolar”.
(MINEDUC; op. cit. a: 30)

Es así como se han incorporado en el curriculum, los Objetivos Fundamentales Verticales, que dicen relación con niveles exigentes de conocimientos, habilidades

y destrezas; y los Objetivos Fundamentales Transversales, que apuntan a la formación intelectual, ética y socioafectiva de los alumnos y alumnas. Esta dimensión es la base para la formación ciudadana y constituye el pilar de la construcción de la convivencia.

Magendzo piensa que:

“Una cultura escolar constructora de sujeto en y para la convivencia es una que promueve la capacidad y el poder de actuar, es decir empodera al estudiante para que haga exigencias y haga vigente los derechos propios y el de los otros, es una que atiende la pluralidad de los estudiantes, sin descalificaciones y desvalorizaciones, es una que se fundamenta en la presunción de la igualdad valórica de las personas y en consecuencia nadie puede a priori ser juzgado como no valioso, desarrollando una actitud de respeto mutuo, es decir de aceptación del otro como un legítimo otro, como un ser diferente de mí, legítimo en su forma de ser y autónomo en su capacidad de actuar y exigir que otros tengan una actitud semejante con él”.

(Magendzo citado por Habermas; 1987: 123-124).

Para Magendzo el empoderamiento, está vinculado, con el desarrollo de las competencias lingüísticas y comunicativas de los estudiantes en la que aprenden a no aceptar demandas arbitrarias, indebidas y extralimitadas que menoscaban sus derechos. Tiene el derecho a escoger y en esa medida a decir *“esto no es aceptable para mí”*, a manifestar con argumentos esto me denigra por lo tanto lo rechazo y de esta manera reafirmar su dignidad como persona. De igual forma un sujeto de derecho tiene la capacidad de hacer y cumplir promesas y de requerir que otros cumplan con las promesas que han contraído. (Magendzo; 2003: 64)

Aprender a vivir juntos conlleva implícita y explícitamente el reconocimiento del otro como un legítimo otro en la convivencia, y la convivencia cotidiana como un espacio singular para el aprendizaje y valoración de la diversidad y pluralidad en las relaciones humanas. Estos dos elementos cobran particular sentido en la convivencia que tiene lugar a diario en los establecimientos escolares, por cuanto la vida escolar congrega, en un mismo tiempo y espacio, a personas de distintas edades, sexo, religión, función e intereses en torno a un fin común.

A la luz de estas palabras, se espera que en toda comunidad educativa que está al servicio de la persona y de la sociedad, los derechos esenciales de la naturaleza humana sean respetados, ejercidos y promovidos por cada uno de los distintos actores educativos: docentes, estudiantes, paradocentes, apoderados y apoderadas en la convivencia cotidiana.

La calidad de la convivencia en la institución escolar es un tema que tiene diferentes formas de abordaje: está el del currículum, que señala los objetivos de desarrollo personal y social; el de la relación de la familia con la escuela; el de la influencia de los medios de comunicación de masas y del entorno geográfico y sociocultural.

Influyen en la calidad de la convivencia en forma significativa los factores que configuran el clima escolar, la calidad y modalidades de relación que existen entre las personas que forman parte de la comunidad educativa; los valores que el proyecto educativo pone en primer término; los estilos de gestión y las normas de convivencia. Estamos hablando entonces de variados acercamientos al propósito educativo de aprender a vivir juntos. Y esta variedad de perspectivas necesita una mirada integradora.

“Para lograr procesos de calidad en la educación no sólo se requiere mejor infraestructura, más y mejores materiales

didácticos a disposición de los estudiantes, nuevos criterios de distribución del tiempo escolar. Es necesario también que la comunidad educativa esté dispuesta a construir y reconstruir pedagógicamente su estilo de convivencia, considerando la importancia que tiene la delegación de atribuciones; otorgando confianza y creando oportunidades de mayor protagonismo de los estudiantes en los procesos de resolución pacífica de conflictos y en los canales de participación; estimulando una reflexión acerca de los valores que fundamentan las normas de convivencia y generando instancias de diálogo en torno al reglamento interno". (MINEDUC; op. cit. a: 28)

Hay que tener presente la influencia que ejerce en la calidad de la convivencia y en la formación ciudadana, la metodología utilizada en clases por los docentes: ella puede contribuir en forma decisiva a la estimulación del pensamiento crítico, a destacar la importancia que tiene la fundamentación de las posturas personales y el respeto por las diferentes posiciones, a ejercer prácticas de autoevaluación, a desarrollar capacidades de análisis y a la utilización de un lenguaje correcto y preciso para expresar un pensamiento, y tantas otras competencias que favorecen la dignidad de las interrelaciones.

Para ello contamos con espacios privilegiados, como es el Consejo de Curso, en donde se espera que los alumnos y alumnas desarrollen hábitos de debate respetuoso; de utilización del diálogo para resolver discrepancias; de búsqueda de consensos y de asignación de responsabilidades para realizar proyectos; de confluencia de creatividad, esfuerzos y eficiencia en pro del bien común.

Cabe destacar la incidencia que tiene la calidad del clima escolar en la calidad de los aprendizajes. El desarrollo cognitivo se ve ciertamente favorecido por la práctica de los valores de respeto, tolerancia y colaboración, así como por la

calidad de las habilidades sociales de alumnos, alumnas, docentes, paradocentes y, en general, de todos los miembros de la comunidad educativa.

Por ende un clima escolar de paz se ve fortalecido cuando las normas validadas por la comunidad escolar, son cumplidas; cuando las autoridades son respetadas y cuando las discrepancias, inquietudes o reclamos son formulados con respeto a través de los canales de participación formales que establece la organización de la comunidad.

“La experiencia nos permite afirmar que la calidad de la convivencia favorece la calidad de los aprendizajes. Es así que el gran objetivo de lograr una buena calidad de convivencia va a incidir significativamente en la calidad de vida personal y común de los estudiantes, va a ser un factor de primera importancia en la formación para la ciudadanía y va a favorecer las instancias de aprendizaje cognitivo, mejorando logros y resultados”. (Ibíd.: 32-33)

Para el logro de dicho escenario educativo el Ministerio de Educación propuso como estrategia sistémica, integrando y haciendo partícipes a todos los miembros de la comunidad escolar, el fortalecer las interrelaciones de todos los miembros y los estamentos de las comunidades educativas. Dicho fortalecimiento deberá estar inspirado en los valores y habilidades sociales de respeto, autonomía, dialogo, tolerancia y solidaridad.

El aprendizaje y práctica de dichos valores y habilidades sociales al interior de las comunidades educativas favorece la búsqueda de identidad e integración social; la definición de los proyectos de vida; el logro creciente de autonomía y el desarrollo de actitudes democráticas en nuestros alumnos y alumnas, junto con mejorar su desarrollo cognitivo.

Hay que destacar, por otra parte, que la calidad de los aprendizajes cognitivos, así como el desarrollo de la creatividad y de la capacidad de gestión, son factores que a su vez otorgan un nivel enriquecido y mejorado a la formación ciudadana: en efecto, ésta no constituye solamente un aprendizaje de prácticas de formas de participación, derechos respetados, calidad afectiva de las relaciones, solución de conflictos. Estas prácticas de la vida en común, para que constituyan una verdadera cultura cívica, deben ser alimentadas por conocimientos, comprensión de argumentos, competencias lingüísticas, interpretación de los hechos, capacidad de análisis y de formulación de conclusiones propias. Los aprendizajes, en todas sus dimensiones: cognitiva, ética y socioafectiva, son la base de la formación ciudadana.

3. Convivencia Escolar

Durante los últimos años, han ido surgiendo voces de intelectuales y educadores que, desde diferentes perspectivas y usando diversos medios, han resaltado la convivencia como uno de los aspectos nucleares de la tarea educativa.

La convivencia escolar constituye uno de los desafíos de futuro más importantes de la actualidad educativa; la escuela debe servir como un espacio de aprendizaje donde ir interiorizando hábitos y actitudes positivas hacia valores democráticos como el diálogo, la tolerancia, la participación, la aceptación del otro, la construcción de identidades diversas o el respeto a la diferencia, que faciliten decididamente la formación de ciudadanos democráticos que saben vivir juntos.

En este sentido, comenzaremos por resaltar el trabajo realizado para la UNESCO por la Comisión Internacional sobre la Educación para el siglo XXI, presidida por Jacques Delors, que implicó a representantes de un buen número de países y organismos. Como resultado, se presentó un Informe que recoge una concepción de la educación, que gravita en torno a cuatro pilares: “aprender a conocer”,

“aprender a hacer”, “aprender a ser” y “aprender a vivir juntos”. Toda acción educativa que ignore alguno de estos cuatro pilares quedaría sesgada y minimizaría sus efectos benéficos. Seguramente, y es el sentido que debería perseguir la educación en el inicio de este milenio, en el entramado de estas tareas se encuentra el verdadero carácter integral de la educación.

En líneas generales, podemos decir que los tres primeros pilares se vinculan más al ámbito personal, significando una sólida base para el desarrollo del individuo; el cuarto, en cambio, hace referencia de forma concreta al ámbito social, propiciando la base de lo que puede llamarse el desarrollo sociopersonal (Yus; 2002: 35). A este cuarto pilar se le considera más innovador en relación con los otros tres y se presenta como uno de los retos más importantes de la educación del siglo XXI.

La relevancia de este aprendizaje se pone de manifiesto en el prólogo del Informe de la Comisión que escribe Jacques Delors, como presidente de la misma:

“Esta posición conduce a la Comisión a insistir especialmente en uno de los cuatro pilares presentados e ilustrados como las bases de la educación. Se trata de aprender a vivir juntos conociendo mejor a los demás, su historia, sus tradiciones y su espiritualidad, y a partir de ahí, crear un espíritu nuevo que impulse la realización de proyectos comunes o la solución inteligente y pacífica de los inevitables conflictos, gracias justamente a esta comprensión de que las relaciones de interdependencia son cada vez mayores, y a un análisis compartido de riesgos y retos del futuro. Una utopía, pensarán, pero una utopía necesaria, una utopía esencial para salir del peligroso ciclo alimentado por el cinismo o la resignación”.
(Delors; 1997:16)

Desde otra perspectiva similar, y abundando en esta misma idea, Morin (2001) señala los siete saberes necesarios que deberá desarrollar el ser humano para un futuro sostenible en el transcurso de este milenio que iniciamos. Entre ellos, queremos mencionar el sexto saber al que el autor denomina “enseñar la comprensión” como medio y fin de la comunicación humana. Como nos indica, “el planeta necesita comprensiones mutuas en todos los sentidos”. Sin duda, en esta línea de “aprender a vivir juntos”, “la comprensión del otro”, la tolerancia del diferente es uno de los retos de la educación futura que ha de estar presente en todos los niveles educativos, lo cual requiere “una reforma planetaria de las mentalidades”. La convivencia, no es otra cosa que un aspecto práctico de esa “comprensión” o “vivencia del otro”.

La convivencia escolar puede contemplarse desde diferentes perspectivas. Campo (2000) señala la existencia de dos visiones; la primera es una visión reglamentista de la vida escolar, en la medida en que existe un reglamento detallado con especificación de faltas leves, graves y muy graves con sus correspondientes sanciones; la convivencia es aquí un medio para conseguir un fin, una condición para que se produzca un fin: el aprendizaje. La segunda visión considera el aprender a convivir como un fin: es resultado del proceso de escolarización que pretende socializar a los alumnos en valores deseables y generalizables. Esta segunda visión se aproxima más a nuestra concepción de convivencia escolar, que va mucho más allá de una reglamentación. Esto no significa que únicamente entendamos la convivencia como un fin, pues también la consideramos un medio, en el sentido en que puede convertirse en un recurso educativo que posibilite la adquisición de los valores propios de toda sociedad democrática.

En este intento de conceptualizar el término convivencia escolar, Zabalza (2002: 166), subraya tres aspectos fundamentales que pueden distinguirse en el tema de la convivencia:

a) La convivencia como condición o clima para vivir juntos (el respeto a las diferencias, la no violencia mutua, la resolución pacífica de los conflictos que se puedan producir en esa convivencia).

b) La convivencia como “conducta adaptada al marco escolar”. Las escuelas son instituciones que imponen su propia estructura de condiciones y exigencias a los sujetos que acuden a ella. Se trata de escenarios a los que se va a aprender y en lo que uno debe adaptarse a las condiciones que marca la institución: entre otras, el seguir exitosamente un currículum e integrarse en las actividades didácticas que se organicen. Es el sujeto el que tiene que adaptarse a las condiciones escolares y si no lo hace, se sitúa fuera del esquema general y crea problemas.

c) La convivencia como objetivo educativo. Las escuelas no pueden dejar de considerarla como una dimensión de la formación que ellas mismas han de propiciar como uno de los componentes del proyecto formativo que están llamadas a desarrollar.

Entendemos que la convivencia ha de abarcar necesariamente estas tres dimensiones. Si no fuera así, se pueden producir algunas distorsiones en la comprensión de los problemas de convivencia, tal y como nos indica el citado autor:

1. Atribuir los problemas de convivencia a los alumnos (son ellos los violentos, los que producen las conductas conflictivas) y centrar, por tanto, las intervenciones sobre ellos.

2. Situar los problemas fuera de la escuela (el problema de la violencia está en la sociedad, los alumnos lo viven cada día en sus relaciones, en la televisión, en el clima general que se respira en la calle). En este caso las soluciones se hacen casi imposibles puesto que ni la escuela ni los educadores están en condiciones

de alterar las características de la sociedad. Cualquier propuesta parece ingenua e ineficaz.

3. Situar el tema de la convivencia como condición “previa”. Para poder trabajar en las escuelas es preciso que los alumnos vengan ya bien socializados, para que los profesores puedan desarrollar tranquilamente su acción docente sin demasiados problemas.

Lo que es evidente es que la convivencia debemos entenderla de manera global e independientemente de cuál sea el centro de preocupación, nadie puede dudar de que la mejora de la convivencia se ha convertido en un reto de la educación del siglo XXI.

A ello ha venido a sumarse en estos últimos años como un factor de creciente importancia la incorporación a una convivencia democrática de los cada vez más numerosos hijos de inmigrantes. Es necesario educar a las nuevas generaciones en la convivencia, respeto y tolerancia entre personas de distintas culturas; la educación está llamada a desempeñar un papel relevante en la preparación para la diversidad y, sobre todo, en la prevención de la intolerancia. Como nos indica Jordán, *“ser tolerante es un deber mínimo exigible a todo ciudadano, una norma cívica básica”*; *“trabajar desde la educación por una convivencia intercultural –añade– implica asumir y cultivar el deseo de compartir con los otros la propia vida, poniendo en común el máximo de aspectos posibles existentes, así como atender y acoger a cualquier otro”* (Jordán; 2003: 216). Se trata, en síntesis, de respetarnos y comprendernos unos a otros. La diversidad está presente, ya sea en cultura, religión, costumbres, pero todos somos individuos de una misma sociedad democrática.

Por otra parte, en palabras de Tuvilla *“la convivencia escolar no puede obviar el enfoque de género, pues vivir juntos significa establecer un conjunto de*

interacciones basadas en la supresión de cualquier forma de discriminación y violencia de y entre los seres humanos en cada uno de los espacios relacionales donde se produce el hecho educativo”. A lo cual añade que se trata de “educar los sentimientos del alumnado en su dimensión socioafectiva, eliminando los estereotipos de género; de tener en cuenta la organización escolar y de desarrollar un currículum que supere la invisibilidad de la mujer a lo largo de la historia y en todas las esferas de la cultura; así como, de contar con un profesorado bien formado, cuyas expectativas y actitudes favorezcan interacciones igualitarias entre y con el alumnado con independencia de su sexo”. (Tuvilla; 2004a: 27)

Considerando todas las ideas anteriores y para los efectos de esta investigación vamos a entender la convivencia escolar, como una construcción colectiva y dinámica, constituida por el conjunto de interrelaciones humanas que establecen los actores educativos en el interior del establecimiento, en el marco de unos derechos y deberes, y cuya influencia traspasa los límites del espacio escolar.

La concebimos como una construcción porque se puede aprender, y la educación para la convivencia tiene precisamente como fin la creación de esas relaciones positivas en la cultura escolar, al objeto de consolidarlas en la vida social del futuro ciudadano. Las personas aprenden a convivir conviviendo, a relacionarse relacionándose, y la escuela es un ámbito rico en relaciones de los alumnos con los compañeros, con los profesores, con el personal no docente. De esta manera, la escuela se presenta como un contexto en el que se ensayan las relaciones en un clima democrático y que se mantendrán posteriormente en un contexto más amplio. El centro educacional se convierte así, en un espacio de convivencia, susceptible de ser utilizado como un recurso de aprendizaje. No podemos olvidar que al igual que la sociedad penetra en la escuela, al aprender a convivir en la escuela, los alumnos sabrán relacionarse constructivamente en esferas de la vida social que sobrepasan los límites de la escuela.

Parece oportuno, por tanto, proporcionar al ciudadano actual una formación integral que no sólo pretenda fines conceptuales o procedimentales, sino también actitudinales. Se trata de ampliar los objetivos educativos de carácter intelectual para dar cabida a otras dimensiones de la persona. Sólo de esta manera el individuo buscará, además de su bienestar personal, su bienestar social.

Por otra parte, autores como Jares, defienden que la convivencia pacífica no significa ausencia de conflictos; el conflicto es algo inherente a la interacción del ser humano, pero debemos lograr que no derive hacia problemas más serios, tales como la indisciplina, agresión, violencia.

La convivencia es un proceso que favorece las relaciones interpersonales pero que puede generar conflictos entre personas y grupos. El conflicto es algo natural que resulta de la diversidad de valores, opiniones, intereses y necesidades que se generan en cualquier grupo humano. La clave del conflicto no está en si mismo, sino en cómo se gestiona y se resuelve. Para ello revisaremos lo que plantea el autor Paco Cascón Soriano, miembro del Seminario de Educación para la Paz de la Asociación pro-Derechos Humanos, quien plantea que hay cinco grandes actitudes ante el conflicto. Descubrir las propias y las de los demás será un trabajo previo importante a hacer en resolución de conflictos, a saber:

a) Competición (gano/pierdes): nos encontramos en una situación en la que conseguir lo que yo quiero, hacer valer mis objetivos, mis metas, es lo más importante, no importa que para ello tenga que pasar por encima de quien sea. La relación no importa. En el modelo de la competición llevada hasta las últimas consecuencias lo importante es que yo gane y para ello lo más fácil es que los demás pierdan. Ese perder, en ocasiones, se traduce no solo en que la otra persona no consiga sus objetivos sino en que sea eliminada o destruida (la muerte, la anulación). En el terreno pedagógico, buscamos la eliminación de la

otra parte no con la muerte, pero sí con la exclusión, la discriminación, el menosprecio, la expulsión, etc.

b) La acomodación (pierdo/ganas): con tal de no confrontar a la otra parte yo no hago valer o ni planteo mis objetivos. Es un modelo tan extendido o más que la competición a pesar de que creamos lo contrario. A menudo confundimos el respeto, la buena educación, con no hacer valer nuestros derechos porque eso pueda provocar tensión o malestar. Vamos aguantándonos hasta que no podemos más y entonces nos destruimos o destruimos a la otra parte.

c) La evasión (pierdo/pierdes): ni los objetivos ni la relación salen bien parados, no se consiguen ninguno de los dos. No enfrentamos los conflictos, metemos "la cabeza debajo del ala", por miedo o por pensar que se resolverán por sí solos. No obstante, los conflictos tienen su propia dinámica y una vez iniciada no se para por sí sola.

d) La cooperación (gano/ganas): en este modelo conseguir los propios objetivos es muy importante, pero la relación también. Tiene mucho que ver con algo muy intrínseco a la filosofía "no violenta": el fin y los medios tienen que ser coherentes. Es el modelo hacia el que vamos a intentar encaminar el proceso educativo. Es un modelo en el que sólo sirven soluciones gano-ganas, se trata de que todos y todas ganemos. Cooperar no es acomodarse, no puede ser renunciar a aquello que nos es fundamental. Sin ceder se puede llegar a negociar, de hecho hay que aprender a NO ceder en lo fundamental. Otra cosa diferente es que se puede ceder en lo que es menos importante.

e) La negociación: llegar a la cooperación plena es muy difícil, por ello se plantea otro modelo en el que se trata de que ambas partes ganen en lo fundamental, ya que no pueden llegar al 100%. Hay gente que cuando habla de negociación, en realidad está pensando en una mera táctica del modelo de la competición. Si una

de las dos partes no se va con la sensación de que ha ganado lo fundamental, no estamos en este modelo, sino en el de la competición o en la acomodación.

Ninguna de las modalidades descritas en los párrafos anteriores, constituye una forma positiva o negativa de abordaje de conflictos en sí misma. El que sean adecuadas o inadecuadas, va a depender del contexto, de la situación y del tipo de relación que exista entre las personas involucradas.

Es necesario fomentar el aprender a vivir juntos, las relaciones positivas con los otros, el diálogo como instrumento de resolución de conflictos; sólo de esta manera podremos decir que educamos de una manera completa a los individuos para vivir en una sociedad plenamente democrática.

Se puede apreciar que en todo conflicto o problema, entre personas, esta relacionado el concepto de comunicación, factor principal para construcción de las relaciones en la vida diaria.

El concepto de comunicación como contraparte es el conjunto de intercambios verbales y no verbales que se crea entre personas, especialmente en la relación cara a cara, son mensajes enviados por un emisor hacia el receptor, produciéndose en muchos casos interferencias o ruidos de alguna de las partes.

Esta comunicación se puede expresar en términos verbales y no verbales, en una doble vía tanto oral, como gestual, no existiendo la no comunicación, en las relaciones, todo comunica.

Este concepto, influye de manera habitual en la calidad de las relaciones, influenciando notoriamente la distancia física, que existe entre las personas (medidas) y la distancia afectiva (grado de compromiso e interés), en la

comunicación. Se dan casos en que existe mucha cercanía física, pero poca afectiva.

Por lo tanto a modo de resumen entenderemos que la educación es un proceso interno de creación del hombre que se educa bajo la influencia del medio sociocultural que lo rodea, dando un valor importante a las familias y a cada una de las personas que son parte de la comunidad educativa y a la convivencia escolar como un eje fundamental en dicho proceso.

CAPITULO II

CONFLICTOS EN EL ÁMBITO DE LA CONVIVENCIA: AGRESIVIDAD Y VIOLENCIA ESCOLAR

La convivencia se construye interactuando, compartiendo, participando, dialogando, asumiendo responsabilidades día a día y, la escuela, como primer escenario en el que se producen continuas interacciones y en el que el alumno emplea gran parte de su tiempo, se manifiesta como un ámbito social idóneo para aprender a vivir juntos; deberá convertirse, por tanto, en un espacio que capacite a los alumnos en las herramientas y capacidades necesarias para saber vivir e interactuar con los demás de forma democrática.

La función de las instituciones educativas es la de ayudar a resolver los problemas sociales existentes en su comunidad, desafortunadamente la realidad dista mucho de lo ideal, en la actualidad, muchos de los centros educativos en su mayoría escuelas públicas, se han convertido en generadoras de un gran problema social; la violencia escolar. Sus protagonistas pueden ser niños, adolescentes y/o adultos, quienes utilizan como la vía más rápida y frecuente, acciones violentas para la consecución de sus objetivos, sean estos, de cualquier índole. Aquí deberíamos cuestionarnos ¿Para el logro de estos objetivos la violencia es el camino más eficaz, más viable, más fácil, o tal vez el mejor aprendido?

Rodríguez plantea, que los seres humanos desde que nacemos tenemos que pasar por un largo esfuerzo de autoafirmación, de sobrevivencia. *“El espectáculo deslumbrante de la vida es la representación de una lucha sin tregua por mantenerse en la existencia”* (Rodríguez; 1999: 30).

Desde esta perspectiva nos dice el autor, que si queremos hablar de una escuela que se considere “viva”, tendremos que referirnos necesariamente a una escuela

conflictiva, y ante este planteamiento, nos surge el siguiente cuestionamiento. ¿Qué tipo de conflictos debe vivir una escuela para que pueda seguir avanzando y por lo tanto existiendo, sin dejar de cumplir digna y adecuadamente con sus principales objetivos? como respuesta podría ser, todos los conflictos inherentes al desarrollo humano de una sociedad, conflictos que definitivamente, no deben ser resueltos de manera violenta.

Existen dentro de los establecimientos educacionales personas que en no pocas ocasiones, consideran que las conductas violentas utilizadas por los estudiantes para tratar de solucionar sus diferencias son normales, únicamente por el hecho de vivirlas directa o indirectamente de manera cotidiana, no lo son, no tiene por qué existir la violencia dentro de las escuelas.

No podemos olvidar que la escuela es un organismo “vivo” y como tal, a diario se dan acciones, movimientos y relaciones entre los que integran la comunidad escolar, y que esto, en sí mismo implica conflictos, los que son inherentes al proceso de crecimiento de cualquier grupo social conformado por seres humanos.

Como los conflictos no van a dejar de existir, lo más importante es tener la capacidad de resolverlos de manera no violenta en bienestar de toda la comunidad.

“Pretender que un centro educativo se mantenga en una calma continua es alejarse de la realidad escolar, por ello los conflictos y el mal comportamiento hay que admitirlos como parte de la vida cotidiana del centro educacional y como elemento de responsabilidad profesional, es decir, un aspecto de la profesión y no tanto un impedimento para el desarrollo de la tarea docente”
(Fernández; 2003: 21).

Creemos que si bien es cierto que hay que aceptar que existen conflictos entre compañeros y que es imposible que estos no se presenten en nuestra comunidad escolar, es nuestra responsabilidad buscar e implementar acciones para que nuestros alumnos aprendan a resolver estos conflictos de una manera más sana, menos violenta.

Ahora bien, existe la tendencia a concebir el conflicto como algo negativo y por tanto, como algo que hay que evitar o eliminar para lograr una convivencia democrática. Se considera que la armonía, el equilibrio y el consenso son los elementos definitorios del ideal social y por tanto, una sociedad será más perfecta cuanto menos problemas existan y menor sea el grado de discrepancia entre los distintos grupos que la configuran (Martín y Puig; 2002). En un sentido similar, se tiende a considerar que el conflicto es un sinónimo de violencia.

Esta tendencia a concebir el conflicto en términos negativos, se debe, en gran parte, a que lo percibimos por medio de sus consecuencias destructivas, y no por lo que es en sí (Lederach; 2000). Para Alzate, profesor en la Universidad de San Sebastián y experto en el tema de la gestión de conflictos, los conflictos *“son inevitables, necesarios, y pueden tener aspectos beneficiosos, ayudan al desarrollo, a la identidad, a la reflexión y a la mejora, en general, del individuo y la sociedad”*. (Alzate; 1998b: 18). Desde una visión similar, Tuvilla considera al conflicto como *“el motor del cambio social”*, ya que si lo gestionamos bien, puede conducir a establecer *“relaciones cada vez más cooperativas”*. (Tuvilla; op. cit. a: 51).

Lo que está claro es que los conflictos pueden aparecer en cualquier organización, y todavía más en aquellas en las que sus integrantes se encuentran con el desafío de convivir todos los días respetando las diferencias, en el marco de respeto y tolerancia. Y ello no significa una amenaza para la convivencia, más bien al contrario (Jares; 2001b). Lo importante será gestionar de manera democrática

estos conflictos que surgen, para que no desemboquen en ningún tipo de violencia o conducta agresiva.

Si hacemos la transferencia de lo dicho hasta ahora a la microsociedad en la que puede configurarse la escuela, el conflicto puede y debe convertirse en un elemento facilitador del aprendizaje, en un recurso educativo. Es importante, por tanto, convertir los conflictos en una ocasión para aprender a convivir; se trata de una tarea primordial de cualquier programa o plan de convivencia.

Una perspectiva amplia sobre los conflictos escolares la ofrece Casamayor:

“Un conflicto se produce cuando hay un enfrentamiento de los intereses o las necesidades de una persona con los de otra, o con los de un grupo o con los de quien detecta la autoridad legítima. Esto significa que no sólo hay conflictos cuando se producen malos tratos físicos o verbales, cuando alguien deteriora el mobiliario o el edificio, o cuando alguien no deja trabajar a sus compañeros. En general todo esto lo tenemos perfectamente entendido y asumido, pero no es suficiente”. Junto a esta idea, el autor añade que también se produce un conflicto “cuando un alumno o un profesor que debe ayudarse con muletas o con sillas de ruedas no puede acceder a los mismos lugares que sus compañeros, cuando los jóvenes ocupan la parte central del patio con sus juegos de pelota más o menos agresivos y relegan a los más pequeños y a las chicas; cuando cualquier persona que trabaja en la escuela, incluido el conserje y la gente de la administración, se dirige a los padres gritando y protestando porque falta o sobra un minuto”. (Casamayor; 1998: 18-19)

La idea de Casamayor es interesante porque sitúa los problemas de convivencia escolar en el marco del conjunto de interacciones que se producen en el entorno de la institución docente. Por supuesto que hay conflictos generados por los alumnos; pero también los hay generados por expectativas o exigencias en los programas, por falta de atención a las necesidades y demandas de los sujetos individuales, por problemas en las infraestructuras o en la organización de la escuela, etc.

Murciano y Notó (2003), asimismo, distinguen una variedad de conflictos propios de una institución escolar: los que tienen raíces fuera de la institución escolar (familia, sociedad) y que se manifiestan en la escuela; los que son provocados por la misma estructura escolar; conflictos que están en sus inicios; conflictos en un estadio avanzado; conflictos intrapersonales, interpersonales; conflictos visibles; conflictos invisibles u ocultos, etc.

Independientemente de la tipología de conflictos, una realidad es que los conflictos no siempre se afrontan de manera dialogada y democrática, con lo cual surgen en el centro docente fenómenos más serios, tales como la disrupción, la indisciplina, la agresión y la violencia. Son fenómenos que deterioran la convivencia en los centros educativos, por lo que habrá que actuar, tanto de manera preventiva como llevando a cabo estrategias de actuación directa.

A continuación, realizamos una aproximación clarificadora de tales términos, pues, aunque a veces son usados indistintamente, presentan algunas diferencias que debemos tener presentes, ya que no podemos considerar al mismo nivel un insulto u otra falta más o menos leve de disciplina y un episodio de vandalismo o de agresión física con un arma (Sánchez; 2003).

La **disrupción** se refiere al *“comportamiento, del alumno o del grupo, que busca romper el proceso de enseñanza-aprendizaje”*, con lo que se trata de un

comportamiento directamente relacionado con la tarea educativa (Uruñuela; 2006). Se trata de conductas que manifiestan consistentemente algunos alumnos en el aula –en ocasiones una mayoría– y que, en su conjunto, podrían calificarse de boicot al trabajo del profesor, al desarrollo de la actividad del aula, y al trabajo de los demás alumnos. Las conductas disruptivas, en definitiva, inciden en el clima de la clase, obstaculizando el desarrollo normal de la clase. Ahora bien, los comportamientos que agrupamos bajo la denominación de *disrupción* no son propiamente violentos, ni tan siquiera agresivos, si bien son muy frecuentes y constituyen la preocupación mayor de los docentes.

La **indisciplina** significa un paso más, ya que supone “*una disfuncionalidad del centro*” (Casamayor; op. cit.: 20). Son “*las actitudes o los comportamientos que van en contra de las reglas pactadas, de las normas del juego, del código de conducta que el centro educativo ha adoptado para cumplir con su misión principal: educar e instruir*”. En ocasiones, la *disrupción* es entendida como sinónimo de *indisciplina*; no obstante, la conducta *indisciplinada* es aquella que no respeta las normas de disciplinas incumpléndolas por desconocimiento de las mismas o por desacuerdo con ellas y en determinados casos, las conductas disruptivas van a ser conductas contrarias a las normas implícitas o explícitas, pero no se puede reducir a este matiz su caracterización (Uruñuela; op. cit.).

La **agresión** es más grave, y va unida al descontrol físico, verbal y psíquico grave (San Martín; 2003). Pero no debemos confundir *agresión* con *agresividad*, ya que el primero se refiere a un acto efectivo de enfrentamiento, mientras que el segundo es una tendencia o disposición que no es negativa en sí misma, sino positiva y necesaria (Jares; 2001a).

La **violencia**, por su parte, es todavía más grave que la *agresividad*. Se trata del “*uso deshonesto, prepotente y oportunista de poder sobre el contrario, sin estar legitimado para ello*” (Ortega; 1998: 27). Pero sólo cuando se infringe daño físico,

verbal o psicológico a otro miembro de la comunidad, ya sea un adulto o un igual, se considera violencia. La violencia física puede tomar forma de pelea, agresión con algún objeto o simplemente un daño físico sin importancia aparente. La violencia verbal se refiere a amenazas, insultos, apodos y expresiones dañinas. Ésta es sin duda la más usual y por ello la más repetida y visceral. La violencia psicológica, generalmente, pasa desapercibida y se refiere a juegos psicológicos, chantajes, reírse de, sembrar rumores, aislamiento y rechazo, como elementos más usuales. La violencia puede ser también indirecta, o no estar dirigida hacia una persona, sino hacia enseres u objetos dentro de la institución; en dicho caso puede acabar en vandalismo o destrozo.

La palabra inglesa **bullying** puede traducirse por “intimidar, tiranizar, amenazar”, pero aplicada a lo que sucede en Inglaterra y en el Norte de Europa, designa los maltratos de que suelen ser víctimas los alumnos, desde la agresividad física, a la agresividad verbal y a la agresividad psicológica (San Martín; op. cit.). Así pues, el bullying es una forma de maltrato de un estudiante a otro compañero que se convierte en víctima. Pero *“no se trata de un episodio esporádico, sino persistente, que puede durar incluso años”* (Cerezo; 2001: 47), y que tiene consecuencias negativas para todos los involucrados. Como nos dice Ortega (op. cit.), se deteriora la autoestima y el autoconcepto de las víctimas; afecta al desarrollo sociopersonal y moral de los agresores, acercándoles a la precriminalidad y se pueden generar sentimientos de miedo y culpabilidad por parte de los espectadores. El noruego Olweus, uno de los pioneros en el estudio del bullying, lo expresa de una manera similar *“Un alumno es agredido o se convierte en víctima cuando está expuesto, de forma repetida y durante un tiempo, a acciones negativas que lleva a cabo otro alumno o varios de ellos”* y añade que *“se produce una acción negativa cuando alguien, de forma intencionada, causa un daño, hiere o incomoda a otra persona”*. (Olweus; 1998b: 25). Aunque el bullying se ha dado siempre, en la actualidad hay una mayor presencia de la realidad de este fenómeno en los medios de comunicación, debida, al menos en parte, a los

trágicos sucesos acaecidos en los últimos años (caso de Phoebe Prince en E.E.U.U.).

Lo que es evidente es que todos estos fenómenos (disrupción, indisciplina, agresividad, violencia, bullying), son fenómenos complejos que no pueden atribuirse a una sola causa o factor. Son problemas que surgen como consecuencia de muchos factores, algunos de ellos ajenos a la escuela. Como nos indica Díaz-Aguado (2002), hay que analizarlos *“en términos de la interacción entre los individuos y los contextos en los que se produce, a distintos niveles; incluyendo, por ejemplo, la relación que establecen en cada uno de los escenarios en los que se desarrollan, las relaciones entre dichos escenarios, la influencia que sobre ellos ejercen otros sistemas sociales, y el conjunto de creencias y valores de la sociedad de la que los niveles anteriores son manifestaciones concretas”*.

La anterior idea queda enfatizada en el Informe Mundial sobre la Violencia (OMS; 2002), al indicarse que *“ningún factor por sí solo explica por qué algunos individuos tienen comportamientos violentos hacia otros o por qué la violencia es más prevalente en algunas comunidades que otras. La violencia es el resultado de la acción recíproca y compleja de factores individuales, relacionales, sociales, culturales y ambientales”*.

Tanto en el trabajo realizado por Díaz-Aguado (op. cit.) como en el citado Informe, se propone el modelo ecológico como instrumento de examen de las causas de la violencia y como enfoque global de prevención. Este modelo, teniendo como base la teoría de Bronfenbrenner, explora la relación entre los factores individuales y contextuales y considera la violencia como el producto de muchos niveles de influencia sobre el comportamiento. Esta visión ecológica es la que consideramos la más correcta por permitirnos acercarnos de manera más adecuada a la realidad.

Tuvilla (op. cit. a) también defiende este modelo ecológico al referirse a la violencia escolar, considerando que si queremos conseguir resultados duraderos, toda acción preventiva debe fundamentarse en una perspectiva ecológica, que sea global y sistémica: comenzar en la familia, continuar en los centros escolares y estar apoyada por acciones en el ámbito sociocomunitario.

Por lo tanto entenderemos para los efectos de esta investigación a la agresividad como una tendencia o disposición que no es negativa en sí misma, sino positiva y necesaria, mientras que a la violencia como un acto desvergonzado de poder sobre otro igual y que puede provocar daño físico, verbal o psicológico, y al bullying como un episodio repetitivo en el tiempo donde un alumno agrede a otro de manera intencional y produciendo daño, generando variadas consecuencias negativas en esa persona, afectando su desarrollo sociopersonal y moral, deteriorando su autoestima y autoconcepto.

CAPITULO III

ADOLESCENCIA Y AGENTES DE SOCIALIZACIÓN

La adolescencia por muchos años, se consideraba como una etapa de la vida que, por su misma naturaleza, entrañaba graves conflictos y trastornos en la medida en que el adolescente trataba de romper la dependencia de la niñez mediante su lucha por alcanzar una identidad adulta independiente. Sus bruscos cambios, impidieron por muchos años, ver que su comportamiento refleja la búsqueda del YO, para posteriormente se logre la consolidación de su identidad (Tessier; 2000). De esta manera, el normalizar los conflictos del adolescente fue una práctica que permitió realizar un análisis más acabado de lo que pasa o le pasa en realidad.

Las complicaciones con los adolescentes comienzan desde el momento en que se quiere definir el concepto. Desde la sociología se prefiere emplear el concepto "juventud". Sin embargo, este concepto es muy amplio, al incluir incluso edades fuera de los rangos que será abarcado en esta investigación.

La palabra "adolescencia" proviene del verbo latino "adolescere", que significa "crecer" o "crecer hacia la madurez" (Hurlock; 1997). A pesar de que existen diferencias considerables entre los adolescentes, producto de las influencias culturales y socio-económicas a los que están sometidos, puede hacerse una caracterización general de esta etapa. (Elías, Guridi, Dorta, Noda y Reyes; 2006)

De manera muy genérica, se puede decir, que la adolescencia es una etapa del ser humano, que transcurre entre la infancia y la adultez. Durante este periodo, se producen los procesos de maduración biológica, psíquica y social del individuo, permitiéndole a su término, la inserción plena a la vida adulta. "*Es un periodo de transición constructivo y necesario para el desarrollo del YO*" (Hurlock; op. cit.: 15), donde el individuo transita constantemente entre la infancia y la adultez, por tanto no es extraño que a ratos exija plena libertad y al momento siguiente se comporte

como un niño. Es un periodo de despedida de las dependencias infantiles y un precoz esfuerzo por alcanzar el estado adulto. (Ibíd.).

Para aclarar un poco más y definir con mayor precisión, se hace necesario considerar un aspecto de la psicología evolucionista que tiene que ver con las características de esta etapa.

Primero, es necesario que se aclaren dos conceptos que se tienden a asimilar: “pubertad y adolescencia”. La pubertad, es un período en que se producen los cambios físicos en el cuerpo humano, cuyo desenlace es la madurez sexual del sujeto. Si bien, forma parte de la adolescencia, no es equivalente a ella, puesto que el período de la adolescencia comprende todas las fases de la madurez y no solo la física o sexual. Como promedio, la pubertad dura cuatro años: los dos primeros años, se conoce como “preadolescencia”, es el periodo donde se destacan los caracteres sexuales secundarios, preparando al cuerpo para la reproducción. La segunda mitad, el cuerpo se adapta a dichos cambios y se completa el proceso con el inicio de la adolescencia. (Ibíd.).

Los cambios físicos y la madurez sexual, no son irrelevantes, puesto que esta será la puerta de acceso a la sexualidad genital adulta. Los impulsos de la libido se expresan a través de la masturbación y a activaciones de impulsos agresivos que se originan en la organización genital arcaica y que se manifiestan en conductas de desorden, incluso de suciedad, en el gusto por palabras groseras o por conductas seductoras o rebeldes.

La adolescencia es la etapa que sigue a la pubertad, durante este período se produce la plena madurez biológica, psíquica y social del individuo, culminando con la edad adulta, en la que se espera que el sujeto logre incorporarse íntegramente a la sociedad en la que habita. (Carretero, Palacios y Marchesi; 2000)

Dentro de esta misma etapa, el adolescente pasaría por subprocesos diferenciados según intereses característicos:

- La adolescencia temprana, transcurrida en los primeros años (11 y 13 años aproximadamente), los jóvenes se preocupan principalmente por su aspecto físico y lo emocional.
- La adolescencia media, transcurrida entre los 14 y 16 años, donde su preocupación se centra en la afirmación personal, que sería encontrar un reflejo en él mismo del mundo social en el que se desarrolla.
- La adolescencia final, donde el foco está puesto en las relaciones sociales, lo cual culmina con la incorporación plena en la sociedad.

Autores, como Hopkins (1983), señalan que la adolescencia termina con la “edad adulta”, la cual es definida en términos sociológicos como una distinción de estatus, implicando la adopción de roles adultos como es su auto-mantenimiento, estabilizarse en una relación de pareja. En términos psicológicos, habría una relativa dependencia emocional de sus figuras primarias significativas y autonomía para enfrentar el mundo.

Entidades como la OMS (1998), destaca que la etapa de la adolescencia, debe respetar y considerar las variables culturales en la que se observa al sujeto, ya que en distintas culturas, el período puede variar significativamente, considerando distintas épocas, culturas y contextos históricos en los que habita el sujeto.

La historia muestra una notoria disminución en los ritos de pasaje o transición de una etapa a otra. Cada vez se dilata más, en ciertas clases sociales especialmente, el paso de joven adulto trabajador y padre de familia que se podía observar en el siglo XIX, ya fuese como campesino u obrero. En la actualidad es posible ver una etapa intermedia caracterizada principalmente por un aumento necesario en los años de formación académica de nivel superior, previo ingreso a

la vida laboral. En una cultura más occidental, como la chilena, y considerando los hechos histórico culturales actuales, los adolescentes, luego de la enseñanza media, continúan sus estudios entre tres a diez o más años, lo cual tardaría la independencia y salida del seno materno.

Los psicólogos evolucionistas, con un enfoque necesariamente histórico de la adolescencia, la caracterizan sobretodo por cuatro rasgos que distinguen la transición entre infancia y la vida adulta.

- Aumento del crecimiento corporal.
- La diversidad de sus cambios, puesto que a lo físico, que es lo más evidente, se debe agregar lo psíquico, cognitivo e incluso social. Es la edad en que se estructura y consolida el pensamiento formal, con el que se logran las operaciones metacognitivas (Piaget citado en Tessier; 2000).
- La gran variabilidad interindividual en cuanto a la capacidad para superar las pruebas de la etapa, pero también en los ritmos de desarrollo, entre hombres y mujeres.
- La gran variedad intraindividual, es decir, la diversidad y frecuencia de los cambios por los que pasa él o la joven, hasta lograr definirse. (Tessier; op. cit.)

Estos rasgos de transición, también traerán consigo una serie de paradojas entre las cuales el adolescente se encuentra atrapado. Es común que durante varios años, se les repita “eres muy chico para eso, eres muy grande para lo otro”.

- Chicos pero grandes. Si bien son pequeños, por su condición de estudiantes y dependientes, rápidamente sobrepasan a sus padres en tamaño y se convierten en los más grandes del Liceo.
- Niños pero adultos. Adultos en tanto son sexualmente maduros, tienen ciertas responsabilidades ante las cuales deben responder, incluso

actualmente (Ley de responsabilidad penal juvenil) pueden ser judicialmente sancionados.

- Maduros e inmaduros. El cuerpo del ser humano se desarrolla significativamente más rápido que el resto de sus componentes. De esta forma, los jóvenes están geníticamente maduros, pero inmaduros en cuanto a su afectividad y objetos de amor.
- Dependientes pero en búsqueda de independencia. Si bien son económicamente dependientes de sus progenitores y/o tutores, buscan incansablemente la independencia de ellos mediante actos de rebeldía, están constantemente contradiciendo a sus padres con las reglas, los permisos para salir, incluso en comentarios cotidianos; se encierran en su dormitorio, buscan intimidad, se avergüenzan de que los vean juntos con sus padres, etc.

Los adolescentes estarán durante toda esta etapa reclamando, y de manera creciente, su autonomía, lo cual llevará a que ese tierno y amable niño(a) de antaño, es ahora un apático, conflictivo y rebelde joven que constante y de diversas formas, cuestionará a la autoridad (en cualquiera de sus formas: padres, profesores, fuerza policial, normas sociales, límites legales, etc.) (Ibíd.).

1. Desarrollo del adolescente

La adolescencia, puede ser considerada como uno de los momentos más complejos en el desarrollo del ser humano. Sumado a los cambios biológicos, marcados principalmente por los caracteres sexuales secundarios, deben agregarse una serie de tareas sociales, psicológicas y económicas, a fin de preparar al sujeto para la inserción en la vida adulta.

La adolescencia es la etapa en que el individuo debe hacer frente a las tareas de establecer una identidad personal satisfactoria y de forjar lazos interpersonales

fuera del seno materno, tareas que incluyen formar pareja, aprender a controlar de manera responsable su sexualidad y promover adecuadamente la viabilidad económica a través de la educación, las actitudes y los hábitos.

Esto, sin duda, no les resulta fácil, principalmente si no cuenta con un entorno que facilite y promueva un crecimiento sano y rico en recursos de cualquier índole. Estas dificultades, se ven principalmente reflejadas en acciones muchas veces perturbadoras para quienes no conocen los procesos en los cuales el joven transcurre.

En las culturas occidentales, hay varios indicadores del término de la adolescencia, marcados por la inserción a la vida adulta. De esta forma, hay definiciones legales, de modo que ya a los 18 años, el sujeto puede casarse y/o salir del país sin la autorización de sus padres, por tanto se le considera responsable y ante cualquier ilegalidad será juzgado como un adulto, entre otras cosas. Al considerar definiciones sociológicas, la persona puede llamarse adulto cuando se mantiene por sí misma, han formado una familia, se han casado o han formado un vínculo afectivo significativo y estable, han elegido una profesión. Las definiciones psicológicas, hacen referencia a una madurez cognoscitiva que coincide con la capacidad de reflexionar en forma abstracta. Sumado a esto, la madurez emocional, puede depender de logros como una definición de la propia identidad, independizarse de los padres, desarrollar un sistema de valores y formas relacionales. (Papalia, Wendkos y Duskin; 2005)

El **desarrollo cognitivo** en la adolescencia es de gran envergadura ya que supone, entre otras cosas, la capacidad de razonar de manera deductiva e inductiva, comprobar hipótesis y formular teorías; es decir, el comienzo de la adolescencia supone un pensamiento abstracto a partir del cual el sujeto comienza a reflexionar sobre sí mismo y a elaborar sus propias teorías y sistemas de creencias, tanto en los aspectos personales como sociales, políticos y/o

religiosos. Es esta misma capacidad lo que los lleva a un pensamiento egocéntrico el cual se manifiesta en los cuestionamientos sobre sí mismo, sus preferencias, sus gustos, su futuro, etc. Se inician las crisis normativas, los cuestionamientos al orden impuesto a tal punto que *“se viven en una especie de mesianismo, de una naturaleza tal, que las teorías mediante las cuales se representan el mundo, se concretan en actividades reformadoras que se sienten llamados a desempeñar en el futuro”*. (Carretero et al; op. cit.: 32)

Así, el egocentrismo en la adolescencia, se configuraría por una parte, como una incapacidad para concebir con realismo las posibilidades de concertación de sus teorías y, por otro, como un exceso de confianza en el poder de las ideas como elementos transformadores de la realidad.

De esta manera, las capacidades cognitivas se confunden con el egocentrismo dificultándosele la disociación entre ambas, complicándose aún más cuando en las dinámicas de interacción con otros, al adolescente le preocupa de manera desmedida lo que se piense de él; esto es lo que se conoce como *“la reacción o actuación ante la audiencia imaginaria o la fábula personal”* (Ibíd.). Esta última consiste en que el adolescente considera sus experiencias, buenas o malas, como únicas y, en cierto sentido, incomprensibles e incommunicables para otros. Este es el origen del sentimiento de incomprensión del adolescente.

El desarrollo moral, es otro de los puntos a considerar cuando se habla del desarrollo de una persona. Kohlberg (1969), principal expositor del razonamiento moral, concluyó que se trata de la manera en que se consideran los aspectos morales al momento de emitir un juicio, reflejando el desarrollo cognitivo de la persona y sosteniendo que, en la medida en que el sujeto va desarrollando un nivel cognitivo de mayor abstracción, va a ir integrando una serie de códigos morales propios.

Contrario a esto, es la teoría de socialización, la cual atribuye el comportamiento moral a la educación temprana y a la interiorización de las normas de la sociedad en la cual se desarrolla el sujeto.

De esta manera, el crecimiento moral fue descrito como un proceso que va de reglas impuestas externamente y regidas por las consecuencias de un acto, a juicios más flexibles e internos, que toman en consideración los contextos en los que se presentan las distintas situaciones. Este desarrollo, es posible por el cambio de un pensamiento más egocéntrico a la descentralización, lo cual es considerar las cosas desde más de un punto de vista. Sin embargo, esto sólo sería posible mediante la interacción con el mundo social, y la mayor amplitud, que ya para la adolescencia y adultez, se logran en un círculo social más extenso y complejo. (Papalia et al; op. cit.)

Kohlberg, (op. cit.) definió tres niveles de razonamiento moral, cada uno dividido en dos etapas:

Nivel I	Moralidad Preconvencional	Las personas actúan en función de controles externos. Obedecen a reglas para evitar los castigos u obtener recompensas o actúan en función de sus propios intereses.
Nivel II	Moralidad Convencional	Las personas han incorporado las normas de las figuras de autoridad. Actúan para complacer a los demás y mantener el orden social.
Nivel III	Moralidad Posconvencional	Las personas reconocen los conflictos que hay entre las normas morales y hacen sus propios juicios de lo que es correcto, equitativo y justo.

Posteriormente, el autor añadió una etapa de transición entre el nivel II y el III, en el cual la persona, ya no se siente tan ligada a las normas morales de la sociedad,

pero sus juicios no son elaborados desde lo racional, sino que basa su accionar en sentimientos personales.

Lo que se busca en el fondo, es que la persona evalúe las distintas situaciones, en cuanto comprenda a mayor cabalidad su mundo social. Sin embargo, como el mismo autor reconoce, el nivel cognitivo, no es necesariamente proporcional al desarrollo moral. Factores como los emocionales, los estilos y experiencia de vida, ciertamente van a influir en el juicio moral de una persona.

Otro factor que se está considerando en la actualidad, es la influencia de los padres, en el desarrollo moral de sus hijos. De esta forma, estilos de crianza más democráticos, participativos y padres que recurrían al humor y los elogios, son de los factores determinantes para un mayor progreso. (Papalia et al; op. cit.)

2. El fenómeno de la identidad

El elemento más característico del desarrollo de la personalidad en los adolescentes es el de la "identidad personal", que es a la vez una identidad personal y social.

La búsqueda de la identidad, que Erikson (1968) definiera como la confianza en la propia continuidad interna en medio del cambio, se proyecta durante los años de adolescencia (Papalia et al; op. cit.). De esta manera, los cambios que va experimentando el sujeto, tanto físicas como sociales y relacionales, le abren una serie de posibilidades o limitaciones para realizar esta continuidad interna.

De esta manera, la elaboración de la identidad, implica nociones de permanencia y de continuidad (ser uno mismo), nociones de cohesión (ser uno) y de relación con los otros (reconocer que hay quienes se nos parecen y quienes no). La tarea de mayor complejidad para esta etapa es responder la pregunta ¿Quién soy?.

Para responder a tal pregunta, cuenta con su propia historia de vida, con sus recuerdos más significativos, reconociendo los elementos esenciales y propios; y separándolos de los elementos accidentales y ajenos. (Tessier; op. cit.)

Esta tarea es la que Erikson (op. cit.) llamó como crisis de la “identidad versus la confusión de identidad”, cuyo desenlace es la formación de un adulto único y coherente con su propio Yo.

Finalizar esta labor es tan complejo, que difícilmente se logre a cabalidad durante la adolescencia, por el contrario, es muy probable que esta crisis reaparezca en distintas etapas de la vida adulta y desencadenada por distintas situaciones, despidos laborales, cambios de estado civil, muertes de personas significativas, etc. Erikson (Ibíd.), señaló que los adolescentes no forman su identidad modelándose a cánones externos, sino que ellos mismos realizan una síntesis, que da origen a una nueva estructura psicológica sinérgica, donde el todo es mucho más que la mera suma de las parte. Esto se debe a que para formarse una identidad, los adolescentes deben establecer y organizar sus capacidades, necesidades, intereses y deseos a fin de poder expresarse en un contexto social. (Papalia et al; op. cit.)

Como la identidad no es algo que se logre de un momento a otro, es normal que los jóvenes presenten confusiones tan significativas como la orientación sexual. Estas confusiones permiten explicar tanto la naturaleza caótica de buena parte del comportamiento adolescente, como la dolorosa conciencia que van cobrando de sí mismo y de sus figuras significativas, que posiblemente tenían en un altar y que en estos momentos poco a poco se humanizan. El exclusivismo y la intolerancia a las diferencias, son un mecanismo de defensa ante esta turbulencia interna. Otra manifestación es la que observamos con regresiones puberiles, las que se manifiestan con la evitatoria ante la resolución de conflictos o cuando actúan impulsivamente adoptando acciones muchas veces de alto riesgo.

Esta ardua tarea, va acompañada de numerosas dudas, que hace parecer a los adolescentes como leones, que por haber perdido su refugio, buscan grandes rocas donde esconderse, mientras forman su propio y seguro hogar. Pero si mientras construyen su castillo reciben un golpe, quedarán malheridos para siempre, su infraestructura no logra solidificarse de buena manera y su corazón queda con cicatrices para siempre. (Françoise Dolto citado en Tessier; 2000)

Durante la adolescencia, Erikson (op. cit.) definió una etapa llamada “aplazamiento psicosocial”, donde muchos jóvenes buscan compromisos ante los cuales puedan ser fieles. Estas responsabilidades juveniles, pueden iniciar un particular modo de enfrentar la vida adulta, ya que el grado de fidelidad y compromiso que logre establecer, influye en su capacidad para resolver la crisis de identidad, puesto que la identidad se logra cuando el joven es capaz de elegir los valores y a las personas a las cuales será leal, en lugar de simplemente obedecer. (Papalia et al; op. cit.)

Uno de los factores más importantes para logra la identidad, es la consolidación de confianza en sí mismo, que ha tenido durante todos sus años de vida, debido a que de la forma en que plantea el autor, el concepto de fidelidad es una extensión de la confianza.

El fenómeno de la **personalidad** es otro punto en cuestión al momento de hablar de la “psicología en el adolescente”. Esta se entenderá como varios conjuntos o sistemas conductuales, los cuales se relacionan constantemente entre sí. Los sistemas que integran lo que entendemos por personalidad son los siguientes; sin embargo, cabe destacar, que estos no son estáticos, sino que están y son constantemente un proceso:

- El fenómeno diferencial. Lo cual es posible comprender al momento de notar que bajo determinadas situaciones, cada uno de los sujetos reacciona y se comporta de manera distinta.
- El fenómeno contrario. Lo cual se observa cuando, en momentos distintos y situaciones al parecer diversas, las personas manifiestan algún tipo de estabilidad o regularidad en su modo de conducirse.
- El agente de conducta no es solo reactivo frente a la estimulación externa, sino también activo o proactivo, en tanto que es un ser vivo.
- El dato de la unidad y coordinación del agente en sus diversos procesos conductuales y psíquicos: el sujeto mismo que percibe, forma conceptos y soluciona problemas, es a la vez, un organismo operante, reforzado, hablante, etc.
- La clase particular referida al propio agente, que en tal autorreferencia (autoestima, autoconcepto, autorrefuerzo) hace surgir un sí mismo.
- La clase de conducta relacionada con el reconocimiento interpersonal, con el intercambio social y la presentación de la propia identidad.

Todos estos aspectos están centrados en temas relativos a la identidad psicosocial, el autoconcepto y la conciencia moral.

La adolescencia debe ser siempre comprendida como un período de constantes y profundos cambios, marcados por la inestabilidad y aún por la provisionalidad. Es un tiempo en el que se estaría fraguando una personalidad un tanto más estable que caracteriza la vida adulta. En este momento, la persona está consolidando sus competencias frente al mundo, a la realidad, al entorno social, estableciendo su adaptación y sus ajustes de manera más duradera. En este periodo internaliza las pautas sociales y culturales, al tiempo que desarrolla su gama de habilidades sociales.

Por esto, el adolescente fluctúa constantemente entre la dependencia y la independencia, la autonomía y la heteronomía, la seguridad e inseguridad en sí mismo, todo esto en relación con su familia, sus amigos, su escuela, los adultos (Carretero et al; op. cit.).

3. Agentes de Socialización

Aristóteles decía que el Hombre es, por naturaleza, un animal social, pero esto no significa que nuestra conducta, en el seno de una sociedad, sea natural, sino que se trata de una conducta aprendida. Los hombres debemos aprender a actuar como hombres, y a ese proceso de aprendizaje le llamamos socialización.

La socialización se puede describir desde dos puntos de vista: objetivamente; a partir de la influencia que la sociedad ejerce en el individuo; en cuanto proceso que moldea al sujeto y lo adapta a las condiciones de una sociedad determinada, y subjetivamente; a partir de la respuesta o reacción del individuo a la sociedad.

La socialización es vista por los sociólogos como el proceso mediante el cual se inculca la cultura a los miembros de la sociedad, a través de él, la cultura se va transmitiendo de generación en generación, los individuos aprenden conocimientos específicos, desarrollan sus potencialidades y habilidades necesarias para la participación adecuada en la vida social y se adaptan a las formas de comportamiento organizado característico de su sociedad.

Algunas teorías sugieren que la socialización sólo se aprende a través de la imitación o a través de un proceso de premios y castigos. Sin embargo, las teorías más recientes destacan el papel de las variables cognitivas y perceptivas, del pensamiento y el conocimiento, y sostienen que la madurez social exige la comprensión explícita o implícita de las reglas del comportamiento social aplicadas en las diferentes situaciones.

Existen diversos **agentes de socialización**, que juegan un papel de mayor o menor importancia según las características peculiares de la sociedad, de la etapa en la vida del sujeto y de su posición en la estructura social. En sentido amplio, todos somos agentes de socialización. Medios informales difusos, en sociedades estables y sencillas, pueden resultar lo suficientemente eficaces para lograr la socialización de los nuevos miembros de la sociedad. Pero en sociedades complejas, heterogéneas y con grandes ritmos de cambio social, no basta con la socialización informal. La herencia cultural del grupo cuenta con demasiada complejidad para lograrse con procedimientos tan espontáneos. Agencias de socialización se emplea para referirse a las instancias o vías, mediante las cuales se efectúa la transmisión de conocimientos, valores, etc. Agencias que son múltiples y pueden, en teoría, reforzar sus efectos, pero también provocar discontinuidades y problemas generacionales en el proceso de socialización. En concreto la familia, el grupo de iguales, escuelas, las asociaciones de todo tipo y los medios de comunicación de masas constituyen los principales agentes de socialización.

En la historia de la humanidad, **la familia** ha sido la agencia de socialización más importante en la vida del individuo. Algunos autores plantean que los cambios sociales producidos por los procesos de industrialización y modernización han llevado a una pérdida relativa de su relevancia ante la irrupción de otras agencias socializadoras como el sistema educacional, los grupos de amigos y los medios masivos de comunicación. Sin embargo, su importancia sigue siendo capital. La familia es el primer agente en el tiempo, durante un lapso más o menos prolongado tiene prácticamente el monopolio de la socialización y, además, especialmente durante la infancia, muchas veces selecciona o filtra de manera directa o indirecta a las otras agencias, escogiendo la escuela a la que van los niños, procurando seleccionar los amigos con los cuales se junta, controlando – supuestamente- su acceso a la televisión, etc. En este sentido, la familia es un nexo muy importante en el individuo y la sociedad.

Toda familia socializa al niño de acuerdo a su particular modo de vida, el cual está influenciado por la realidad social, económica e histórica de la sociedad en la cual está inserta. Hay autores que han señalado la existencia de diferencias en las prácticas de socialización, según sea la clase social a que pertenezca la familia.

Es posible, distinguir dos tipos o modos de socialización familiar: en primer término, socialización represiva o autoritaria, que se da más frecuentemente en las familias de clase baja la cual enfatiza la obediencia, los castigos físicos y los premios materiales, la comunicación unilateral, la autoridad del adulto y los otros significativos; en segundo término, socialización participatoria, que se da con mayor frecuencia en familias de clase media y superior en donde se acentúa la participación, las recompensas no materiales y los castigos simbólicos, la comunicación en forma de diálogo, los deseos de los niños y los otros generalizados.

Otros grupos primarios que intervienen en el proceso de socialización. Se trata de los llamados **grupos de iguales**, en los cuales las relaciones son también íntimas y cara a cara.

Concretamente en la infancia, el grupo de iguales ayuda a introducir en sus miembros la noción de autoridad informal y, por tanto, a desarrollar una idea diferente de la estructura de mando con relación a la familia. Al analizar el papel de desempeño como filtro entre los medios de comunicación de masas y los receptores de la misma. Riesman, Glazer y Denney (1981) en "La muchedumbre solitaria", han destacado su importancia. Sosteniendo que el grupo de iguales está convirtiéndose en la más importante agencia de socialización. Distinguen, en efecto, tres tipos de carácter social, que denominan: dirigidos por la tradición, el de dirección interna y el de dirigidos por otros:

Dentro de los grupos secundarios destaca en especial el **sistema educativo** ya que constituye el ámbito formal para la transmisión cultural entre generaciones.

La socialización se efectúa en el contexto y con medios y órganos especiales. En ella actúan, además, grupos de iguales que, como se ha visto, intervienen también en el proceso de socialización. Su influencia se filtra a través de múltiples vías:

- a) El currículum. A través de las asignaturas impuestas, el contenido de los programas y libros de textos.
- b) Junto al anterior, el conjunto de actos que constituyen los ritos de la escuela suponen igualmente un importante instrumento de socialización. La escuela será el primer ámbito donde los individuos experimentarán la competitividad, la necesidad de productividad y rendimiento, ritmos horarios y secuencias fijas e impuestos.
- c) El propio profesor. Constituye un modelo de autoridad, apoyado en conocimientos específicos, y son quienes en definitiva transmiten unos valores determinados. No en vano todos los sistemas políticos procuran controlar cuidadosamente la selección de individuos que van a desempeñar este papel.

Otros medios de socialización tienen diversos y variados efectos en las diferentes fases de la vida de una persona. Como el aprendizaje social es un proceso continuado en todos los niveles de edad, la persona se ve constantemente refrenada en alguno de sus impulsos y estimulada en otros. Fracasos y satisfacciones, esfuerzos y readaptaciones, todo con experiencias que ayudan a aprender.

Atendiendo al tema de los agentes de socialización examinaremos el rol que desempeñan los **medios de comunicación de masas (término en inglés mass media)** como agencias de socialización.

Un hecho fuera de discusión hoy día es que en el mundo actual los medios de comunicación han alcanzado una difusión sin precedentes. Los diarios, las revistas, el cine, la radio y, sobre todo, la televisión, son usados por una cantidad muy significativa y creciente de personas para satisfacer, principalmente, las necesidades de información y entretenimiento, dedicando un número muy grande de horas a ver, escuchar o leer los mensajes difundidos por estos medios. Para los niños, se ha dicho que al cabo del año están más tiempo frente al televisor que frente al maestro en el aula. Tal situación tiene un claro efecto socializador, planteándose que una buena parte de la construcción social de la realidad está determinada por los medios de comunicación masiva. Estos medios, particularmente la televisión, darían una imagen del mundo, elaborarían un mapa de la realidad, que resultaría de capital importancia en la conducta social. (Fernández; 1992: 235-236)

Los enfoques más recientes, referidos al uso de los medios de comunicación, dejan de lado la visión más tradicional de considerar a la audiencia como una masa o grupo pasivo. Se enfatiza que el usuario decide usar o no los medios, selecciona que medio usar, que programa ver, etc. Las preferencias en estas decisiones o selecciones están fuertemente determinadas por los valores, creencias o actitudes que han conformado otras agencias de socialización, particularmente la familia. (Ibíd.: 230-233)

La transmisión de valores es una función sutil, aunque importante, de los medios. También se le ha llamado función de socialización. Se refiere a la forma en que un individuo llega a adoptar la conducta y los valores de un grupo. Los medios reflejan nuestra sociedad.

Los agentes socializadores más importantes son los padres, la escuela y la Iglesia. Existe un acuerdo en que los Medios de Comunicación desempeñan un papel fundamental en este proceso. De cada uno, el niño recibe información y

aprende actitudes y conductas a través del instrumento formal (que le dice lo que se debe hacer), de la experiencia directa o de la observación de las acciones de los demás.

Todos los grupos y asociaciones de adultos, en los negocios y en las profesiones, en el recreo, en la política y en la religión, influyen continuamente en el cambio y en el desarrollo de la persona social. Los medios modernos de información, como el cine, la televisión, las radios, los libros de cuento y las grandes revistas ilustradas, influyen en la formación del comportamiento social más de los que la mayoría se imagina. Los padres y los educadores que se preocupan por el impacto que tales agentes causan en los niños ordinariamente no caen en la cuenta de que ellos mismos siguen los ejemplos y las sugerencias y recogen las opiniones y las actitudes que le presentan esos medios. Se están socializando en forma subconsciente.

Por lo tanto para los efectos de la presente investigación entenderemos a la adolescencia como una etapa del ser humano, que transcurre entre la infancia y la adultez. Durante este periodo, se producen los procesos de maduración biológica, psíquica y social del individuo, permitiéndole a su término, la inserción plena a la vida adulta y a los Agentes de Socialización como las instancias o vías, mediante las cuales se efectúa la transmisión de conocimientos, valores, etc. En definitiva la familia, el grupo de iguales, las escuelas, las asociaciones de todo tipo y los medios de comunicación de masas constituyen los principales agentes de socialización.

CAPITULO IV

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIÓN Y EL NUEVO SUJETO ESCOLAR

Dado que el estudio se centra en el ciberbullying que se realiza a través de las Tecnologías de la Información y Comunicación, TIC, es importante indicar algunas consideraciones sobre ellas.

El siglo XX, nos permite hablar de nuevas tecnologías. Pero es tan acelerado el cambio de la tecnología que el sustantivo nuevo es un concepto efímero, es decir lo que hoy es nuevo, también, hoy deja de serlo. El tiempo de vida de una nueva tecnología es casi perecedero por la acelerada evolución de la misma, cuando una nueva tecnología se integra, apenas esta se posiciona, ya se desarrolló otra que bien puede sustituirla.

La implantación en la sociedad de las denominadas Tecnologías de la información y Comunicación, TIC, están produciendo cambios insospechados respecto a los originados en su momento por otras tecnologías, como fueron la imprenta, y la electrónica.

Sus efectos y alcances, no sólo se sitúan en el terreno de la información y comunicación, sino que lo sobrepasan para llegar a provocar y proponer cambios en la estructura social, económica, laboral, jurídica y política. Ello es debido a que no sólo se centran en la captación de la información, sino también, y es lo verdaderamente significativo, a las posibilidades que tienen para manipularla, almacenarla y distribuirla.

Como señala Castells y otros:

"Un nuevo espectro recorre el mundo: las nuevas tecnologías. A su conjuro ambivalente se concitan los temores y se alumbran las esperanzas de nuestras sociedades en crisis. Se debate su contenido específico y se desconocen en buena medida sus efectos precisos, pero apenas nadie pone en duda su importancia histórica y el cambio cualitativo que introducen en nuestro modo de producir, de gestionar, de consumir y de morir". (Castells y otros; 1986a: 13)

Sin lugar a dudas, las TIC crean nuevos entornos, tanto humanos como artificiales de comunicación en la actualidad, y establecen nuevas formas de interacción de los usuarios con las máquinas donde uno y otra desempeñan roles diferentes a los clásicos de receptor y transmisor de información, y el conocimiento contextualizado se construye en la interacción que sujeto y máquina establezcan.

Ello plantea un cambio y un resignificar los roles tradicionalmente desempeñados por las personas que intervienen en el acto didáctico, que llevan a los profesores a alcanzar dimensiones más importantes, en el proceso didáctico.

Consideramos que el concepto de TIC surge como convergencia tecnológica de la electrónica, el software y las infraestructuras de telecomunicaciones. La asociación de estas tres tecnologías da lugar a una concepción del proceso de la información, en el que las comunicaciones abren nuevos horizontes y paradigmas sobre todo para el contexto educativo.

Las TIC es una expresión que engloba una concepción muy amplia y a su vez muy variable, respecto a una gama de servicios, aplicaciones y tecnologías, que utilizan diversos tipos de equipos electrónicos (hardware) y de programas informáticos (software), y que principalmente se usan para la comunicación a

través de las redes. A continuación describimos de forma breve, cada uno de estos elementos.

Los servicios de telecomunicación como la telefonía e Internet, que se utilizan combinados con soporte físico y lógico para constituir la base de muchos otros servicios, como el correo electrónico, la transferencia de archivos, la videoconferencia, el Chat, los foros de discusión, news o newsgroups, IRC (Internet Relay Chat), entre otros.

La tecnología podemos señalar de las precursoras, la que se usa en el teléfono, radio y televisión. Las actuales las consideraremos las que se refieren a comunicaciones móviles. Por ejemplo el mismo tipo de tecnologías que se utilizan para transmitir la voz puede también transmitir el fax, datos y el vídeo de compresión digital.

Las redes las señalaremos como aquellas que usan cable de cobre, cable de fibra óptica, cable coaxial, conexiones inalámbricas, telefonía celular y los enlaces por satélite.

Por equipos entendemos el hardware y hay una gama muy amplia. Ponemos como ejemplos los computadores y todos los equipos que se utilizan para la conectividad de la red y para la comunicación.

Los programas informáticos (software) que son el fluido de todos estos elementos.

En el contexto educativo consideramos que más relevante que su concepción, son las características y posibilidades que éstas tienen para la educación. Pensamos en las características generales y que de estas se derivan muchas otras que están

definidas por las propiedades multimedia que poseen, por las propiedades de comunicación (interconexión entre equipos) y por el acceso a la información.

No obstante, las características identificadas más significativas de las TIC en las últimas décadas son las que señala Cabero (2007c:11) por ello a continuación las presentamos en el siguiente cuadro.

Cuadro N° 1
Características de las TIC

Características de las TIC	
Inmaterialidad	Hace referencia a que la materia prima en torno a la cual desarrollan su actividad es la información, e información en múltiples códigos y formas, es decir: visuales, auditivas, audiovisuales, textuales de datos estacionarios y en movimiento.
Interconexión	Se refiere a diferentes formas de conexiones, vía hardware y que se permitirá el acto de la comunicación en el que se han desarrollado nuevas realidades expresivas y comunicativas.
Interactividad	Hace referencia a que el control de la comunicación se centra más en el receptor, desempeñando un papel importante en la construcción del mensaje, el rol del trasmisor evoluciona.
Instantaneidad	Rompe las barreras de espacio y tiempo muchas veces eliminando el retraso en la recepción de la información.
Creación de nuevos lenguajes expresivos	Se refiere a que permiten nuevas realidades expresivas, como es el caso de los multimedia e hipermedia, estos a su vez ocasionan nuevos dominios alfabéticos, potenciando la alfabetización en el lenguaje informático y multimedia.
Ruptura de la linealidad expresiva	Se refiere a que los mensajes tienden a organizarse no de forma lineal, sino de manera hipertextual, lo que traerá una serie de consecuencias significativas, como son la desestructuración del discurso, la transferencia del peso de la comunicación del autor al texto, el desafío de pasar de la distribución de la información a su gestión, y la construcción del significado de forma diferente en función de la navegación hipertextual realizada por el receptor.
Diversidad	Se refiere a que no existe una única tecnología disponible, sino que por el contrario, se tiene una variedad de ellas.
Innovación	Se refiere a señalar que es tan acelerado el proceso de innovación de la tecnología que rebasa al contexto educativo en ocasiones por su poca capacidad para absorber la tecnología, en muchas ocasiones cuando se incorpora una tecnología a la institución educativa, ésta tecnología ya está

	siendo remodelada y trasformada.
Elevados parámetros de calidad, imagen y sonido	Se refiere la calidad con que pueden transferir la información, y sin lugar a duda se ha logrado por la digitalización de las señales visuales, auditivas y de datos y por los avances significativos en el hardware usado para las comunicaciones.
Potenciación, audiencia segmentaria y diferenciada	Se refiere a que comprendemos como la especialización de los programas y medios en función de las características y demandas de los receptores, es decir en el caso de los medios televisivos, pueden provocar una segmentación de audiencias, según la conveniencia. También el caso de las redes sociales o comunidades virtuales rompen el concepto de cultura de masas y se superpone la cultura de la fragmentación de las audiencias en función de los intereses y actitudes de los que participen.

Fuente: Cabero (2007c:11)

Las características pueden ser muy variadas, pero lo trascendente es identificar aquellas inherentes a la tecnología que son requeridas para un fin específico. Por lo que para el caso de la educación, serán trascendentes aquellas características que permitan hacer uso de la tecnología como un elemento mediático para que se desarrolle de forma apropiada el proceso de enseñar y aprender.

Al respecto, Area (2002) señala como ventajas de su uso, la gran cantidad de información interconectada manipulable; la individualización y flexibilización del proceso instructivo acorde a las necesidades particulares del usuario; las múltiples formas expresivas motivantes, de representación y transmisión de información; y la superación de las limitaciones temporales y/o distancias geográficas, favorables para un proceso de enseñanza aprendizaje con reciprocidad.

En Chile, por ejemplo, por medio del desarrollo tecnológico de las universidades tradicionales (PUC, Universidad de Chile, etc.), como también por medio del apoyo del Ministerio de Educación, se ha ido proyectando la incorporación de las TIC a los procesos educativos, como por ejemplo la comunicación sincrónica/asincrónica, que ha generado escenarios innovadores para el ámbito educacional universitario. A su vez, en universidades privadas, donde se han implementado

programas especiales de informatización de los aprendizajes, plataformas computacionales como e-rooms, e-learning.

Estas experiencias demuestran que las tecnologías de la información y comunicación están originando un nuevo paradigma en la adquisición de conocimiento y en el aprendizaje, lo que está demandando nuevas formas de enseñanza, manejo de nuevos lenguajes, creación de nuevos espacios, requiriendo un estudiante con autonomía e independencia para que administre su tiempo y diseñe su propia metodología de estudio.

Este nuevo paradigma está constituido por las Redes Informáticas, las cuales permiten con la interacción de los computadores, ampliar la potencia y funcionalidad que tiene en forma individual, proporcionando no sólo procesar la información almacenada en soporte físicos, sino también acceder a recursos y servicios prestados por los computadores situados en formas remotas (Cabero; 2000a).

Un ejemplo de este nuevo paradigma lo ofrece "Internet", el cual ofrece posibilidades educativas que difícilmente se pueden conseguir con otros medios de difusión de información, tal es el caso de los entornos virtuales de enseñanza conocidos como aula virtual, cursos on line, teleformación, e- learning.

Ya nadie puede ignorar en su vida la sociedad red, menciona Castells (1997b), porque ya estamos en la galaxia internet. En definitiva, las tecnologías de la información y comunicación son uno de los agentes más poderosos para la construcción social del mundo. Internet no es simplemente una tecnología; es el medio de comunicación que constituye la forma organizativa de nuestras sociedades. Es el corazón de un nuevo paradigma sociotécnico que constituye en realidad la base material de nuestras vidas y de nuestras formas de relación, de trabajo y de comunicación. Recientemente la sección editorial de la revista Red

digital publicada por el Ministerio de Educación Cultura y Deporte (García; 2002) detallaba que la tecnología no sólo hace posible la innovación en la economía, el comercio, el trabajo, las formas y modos de distribuir la información, la cultura, el ocio y la educación, sino que activa una revolución humana basada en los nuevos usos de los medios tradicionales y en las formas de relación social e individual de los nuevos medios. Lo que hace Internet es procesar la virtualidad y transformarla en nuestra realidad, constituyendo la sociedad red, que es la sociedad en que vivimos (Castells; 2002c).

Al respecto, Rakes (1996) propone un modelo de aprendizaje basado en recursos que va muy de la mano con el nuevo paradigma, en que destaca las siguientes características:

- El estudiante es capaz de construir su aprendizaje.
- El profesor es facilitador y guía del conocimiento.
- Las nuevas y variadas herramientas son parte central del proceso de aprendizaje.
- Una metodología de aprendizaje innovadora, participativa e interactiva; cuyo énfasis está en el proceso y no en el producto, en la estrategia colaborativa y en el trabajo colaborativo.
- El aprendizaje está orientado hacia el desarrollo de habilidades, solución de problemas, construcción del conocimiento y la creatividad.
- Una evaluación cualitativa (de proceso).

De acuerdo a este modelo de aprendizaje, las TIC ofrecen al sistema educativo el reto de pasar de la docencia convencional a una más flexible y abierta, donde el profesor ya no es el gran depositario de los conocimientos relevantes de la materia, puesto que la información situada en grandes bases de datos permite ser compartida entre diversos estudiantes que no necesariamente están en un mismo lugar, dando la posibilidad de un aprendizaje más autónomo, en el que se

desarrollen criterios de selección, destrezas de recuperación, análisis y aplicación de la información encontrada, de esta manera se da lugar a nuevas metodologías de enseñanzas y nuevos roles docentes.

Al respecto, Cabero (2002b) coincide al señalar que gracias a las tecnologías de información y comunicación se están creando entornos de enseñanza que facilitan a los usuarios (profesores/ estudiante) realizar actividades formativas independientemente del espacio y el tiempo en el cual se encuentren situados, ofreciendo al estudiante una elección real respecto a cuándo, cómo y dónde estudiar, favoreciendo un proceso de aprendizaje individual, a su propio ritmo y en sus propias circunstancias.

Considerando lo anterior, la implementación de ambientes de aprendizajes apoyados con recursos tecnológicos implican una diversidad, y estos pueden verse alterados en gran medida por las necesidades, niveles de experticias y estrategias de enseñanzas que los profesores manejen.

Escudero (1992) señala que al adoptar algún medio tecnológico en el sistema de aprendizaje es necesario definir cuáles han de ser los criterios, los valores y los intereses a los que estos recursos deben servir a la educación, y por ende, definir los procesos en que se planifique, desarrolle y controle las decisiones y actuaciones más acordes para un verdadero uso pedagógico de los recursos, lenguajes y símbolos correspondiente a las nuevas tecnologías de la información y comunicación.

En suma, los recursos didácticos y tecnológicos mejorarán la enseñanza y el aprendizaje de acuerdo a una selección adecuada en función de las necesidades del proceso didáctico en el que se vayan a implementar. Seleccionando y considerando en estos recursos las actividades mentales que estimulan la

facilidad para transmitir la información, la capacidad para satisfacer las exigencias de la didáctica, entre otros.

Las tecnologías de la información y comunicación están desafiando los ambientes educativos, promoviendo la interacción personal, la discusión, la reciprocidad inmediata y completa de los intercambios comunicacionales e informacionales, favoreciendo la pluralidad de los puntos de vista y las relaciones directas entre profesores y estudiantes que actúan como emisores o receptores indistintamente, provocando una descentralización de los conocimientos.

No obstante, los recursos tecnológicos por sí mismos no son una garantía de un cambio real y poderoso en el espacio educativo, demandando resguardar otros desafíos, como el diseño diferente de programas de asignaturas incluyendo las TIC, controlando la calidad de los materiales y servicios virtuales, mejorando la didáctica para su uso, formando y entrenando a los docentes entre otros.

Como nos recuerdan Colás y De Pablos (2004) la tecnología en sí misma no supone una oferta pedagógica como tal, sino que su validez educativa radican en el uso que los agentes educativos o las comunidades educativas hagan de ella. En efecto, la clave no está en la tecnología ni tampoco en la pedagogía, sino en el uso pedagógico de la tecnología (Coll; 2003). El fenómeno informático tiene una breve historia, apunta Alonso (1994), pero es imparable, inquietante y al mismo tiempo fascinante, avanza a una gran velocidad y en ocasiones genera angustias ante la dificultad de seguir su rápida evolución.

La literatura existente en torno a la efectividad de la tecnología en el ámbito educativo es muy extensa (Bueno, 1996; Buseh, 1997; De Pablos y Jiménez, 1998; Gómez, Prats y Vilá, 2000; Majó y Marquès, 2002; Sigalés y Mominó, 2004; Skinner, 1990 entre otros). Se habla del impacto de las TIC, de su influencia, sus repercusiones, o incluso de la revolución que traen consigo. Los cuadros que se

presentan a continuación, adaptados de Marquès (2000a), sintetizan las opiniones de estos autores y de muchos otros sobre las ventajas e inconvenientes de las TIC para los procesos de aprendizaje, los estudiantes, el profesorado y los centros docentes.

Cuadro N° 2

Ventajas e inconvenientes de las TIC desde la perspectiva del Aprendizaje

Ventajas	Inconvenientes
<p>Interés y motivación: Incrementa la motivación, y con ella el tiempo dedicado a las actividades, favoreciendo el aprendizaje.</p> <p>Interacción. Continua actividad intelectual: Los estudiantes están permanentemente activos al interactuar con el computador y entre ellos.</p> <p>Desarrollo de la iniciativa: La constante participación del alumnado propicia el desarrollo de la iniciativa, ya que se ven obligados a tomar continuamente nuevas decisiones ante las respuestas del computador y sus acciones.</p> <p>Aprendizaje a partir de los errores: Generalmente los programas tienen la posibilidad de ofrecer conocimiento de los resultados inmediato, ensayar nuevas respuestas o conocer acciones para superar los errores.</p> <p>Mayor comunicación entre profesores y alumnos: Los canales de comunicación facilitan el contacto de manera que posibilita el intercambio de información, contenidos, hacer preguntas, debatir...</p> <p>Aprendizaje cooperativo: Los instrumentos que proporcionan las TIC facilitan el trabajo en grupo y el cultivo de actitudes sociales, el intercambio de ideas, la cooperación, y la posibilidad de construir aprendizajes en grupo.</p> <p>Alto grado de interdisciplinariedad: La capacidad de almacenamiento del computador permite realizar diferentes tratamientos de la información, favorecidas</p>	<p>Distracciones: La gran versatilidad del computador puede inducir a dedicar el tiempo en juegos en lugar de estudio.</p> <p>Dispersión: La gran cantidad de información disponible puede incitar a desviarse de los objetivos de búsqueda.</p> <p>Pérdida de tiempo: El exceso de información o la falta de método en la búsqueda pueden significar una gran pérdida de tiempo.</p> <p>Aprendizajes incompletos y superficiales: Acostumbrados a la inmediatez el alumnado se resiste a emplear el tiempo necesario para consolidar aprendizajes, que confunden con acumulación de información no siempre de calidad, y descontextualizada.</p> <p>Ansiedad: La continua interacción ante el computador puede provocar ansiedad en los estudiantes.</p> <p>Dependencia de los demás: Si el funcionamiento de los grupos no es el deseado, algunos de los miembros pueden convertirse en espectadores del trabajo de los demás.</p> <p>Diálogos muy rígidos: El uso de recursos y materiales didácticos exigen una formación previa así como unas habilidades determinadas para interactuar con otras personas.</p> <p>Visión parcial de la realidad: Los programas presentan una visión parcial de la realidad.</p> <p>Falta de criterios de análisis: La gran cantidad de información puede tentar a los</p>

<p>por las potencialidades de Internet.</p> <p>Alfabetización digital y audiovisual: Las diferentes habilidades que se requieren para manejar la información y utilizar las herramientas, contribuyen a facilitar la necesaria alfabetización informática y audiovisual.</p> <p>Desarrollo de habilidades de búsqueda y selección de información: El gran volumen de información disponible, y la propia disposición de la información exige la puesta en práctica de técnicas que ayuden a la localización de la información.</p> <p>Mejora de las competencias de creatividad y expresividad: Las herramientas que proporcionan las TIC favorecen las habilidades de expresión, comunicación.</p> <p>Fácil acceso a mucha información de todo tipo: Las TIC pueden poner al alcance del profesorado y alumnado gran cantidad de información en diversos soportes multimedia.</p> <p>Visualización de simulaciones: Los programas informáticos permiten visualizar secuencias y fenómenos para experimentar con ellos, y comprenderlos mejor.</p>	<p>usuarios a utilizarla de manera poco crítica.</p>
---	--

Fuente: adaptado de Marquès (2000a)

Cuadro N° 3

Ventajas e inconvenientes de las TIC para los estudiantes

Ventajas	Inconvenientes
<p>Atractivo: Cada vez más los estudiantes sienten cierta fascinación por las máquinas y sus componentes lúdicos.</p> <p>Acceso a múltiples recursos educativos y entornos de aprendizaje: Posibilidad de tener al alcance todo tipo de información y materiales didácticos digitales en soporte electrónico o a través de Internet, que enriquece los procesos de enseñanza-aprendizaje.</p> <p>Personalización de los procesos de enseñanza-aprendizaje: La existencia de múltiples materiales permite que cada estudiante pueda utilizar aquellos más</p>	<p>Adicción: Un exceso de motivación en el uso de multimedias interactivos o de Internet puede provocar adicción.</p> <p>Aislamiento: Los materiales didácticos e Internet permiten a los estudiantes aprender solos, hasta el punto de acarrear problemas de sociabilidad.</p> <p>Cansancio visual y otros problemas físicos: Un exceso de tiempo delante de la pantalla, o malas posturas puede provocar diversas dolencias.</p> <p>Inversión de tiempo: Las comunicaciones a través de Internet abren muchas posibilidades, pero también exigen tiempo</p>

<p>acordes con sus características y circunstancias personales.</p> <p>Autoevaluación: Las TIC ponen al alcance de los estudiantes múltiples materiales para la autoevaluación o control del propio proceso de aprendizaje.</p> <p>Mayor proximidad del profesor: El correo electrónico y los foros de debate permiten acortar distancias y facilitar la comunicación.</p> <p>Mayor proximidad con compañeras y compañeros: A través de las herramientas que proporcionan las TIC los estudiantes pueden estar más en contacto y compartir actividades lúdicas y de estudio.</p> <p>Flexibilidad en los estudios: Los materiales interactivos o de autoaprendizaje y los entornos virtuales permiten una gran flexibilidad en los horarios de estudio y en los ritmos de aprendizaje.</p> <p>Instrumentos para el procesamiento de la información: Las TIC proporcionan poderosos instrumentos para procesar la información (escribir, calcular, diseñar...)</p> <p>Ayudas para la Educación Especial: Los computadores con periféricos especiales representan caminos alternativos para resolver limitaciones relacionadas con la comunicación, el acceso a la información...</p> <p>Ampliación del entorno vital: Las posibilidades informativas y comunicativas de Internet permiten ampliar el entorno inmediato de relaciones.</p>	<p>para responder, leer mensajes, buscar información, hasta perder la noción del tiempo.</p> <p>Sensación de desbordamiento: A veces el exceso de información que hay que revisar y seleccionar produce una sensación de desbordamiento.</p> <p>Comportamientos reprobables: A veces en los mensajes de correo electrónico no se cumplen las normas de la "netiquette"⁶.</p> <p>Falta de conocimiento de los lenguajes: Puede haber limitaciones en el uso de programas o aplicaciones por no conocer adecuadamente los lenguajes en los que se presentan las actividades informáticas.</p> <p>Falta de conocimiento de idiomas: Las limitaciones también pueden presentarse por el desconocimiento de la lengua inglesa, que es la más extendida en Internet, y la de los mayores proveedores de software.</p> <p>Recursos educativos con poca potencialidad didáctica: Los materiales didácticos multimedia o de cursos de teleformación no siempre son de la mejor calidad, ni proporcionan siempre la orientación más adecuada.</p> <p>Virus y Spam: Los virus informáticos, y la llegada indiscriminada de correos electrónicos no solicitados, son uno de los riesgos que obligan a proteger los computadores.</p> <p>Acceso a información no deseable: Internet permite acceder a información que a veces no responde al nivel de maduración o comprensión de los estudiantes.</p> <p>Esfuerzo económico: Aunque los costos se han abaratado mucho en la informática, y se cuenta con muchas ayudas, la adquisición de un computador todavía representa un gasto considerable.</p>
--	--

Fuente: adaptado de Marquès (2000a)

⁶ Normas de uso para una conducta respetuosa en la red (Harasim, Hiltz, Turof y Teles, 2000: 235).

Cuadro N° 4

Ventajas e inconvenientes de las TIC para el profesorado

Ventajas	Inconvenientes
<p>Fuente de recursos educativos para la docencia, la orientación y la rehabilitación: Los programas multimedia e Internet proporcionan múltiples recursos educativos para utilizar con los estudiantes.</p> <p>Individualización. Tratamiento de la diversidad: Los materiales didácticos interactivos individualizan el trabajo de los estudiantes, ya que el computador puede adaptarse a sus conocimientos previos y ritmos de aprendizaje. Por otro lado el profesorado puede responder adecuándose a las necesidades individuales de cada alumna y alumno.</p> <p>Facilidades para la realización de agrupamientos: La profusión de recursos y el volumen de información de Internet facilitan la organización de actividades grupales en las que los estudiantes deben interactuar con estos materiales.</p> <p>Mayor contacto con los estudiantes: El correo electrónico supone un nuevo canal de comunicación con el alumnado, a través del que se pueden hacer preguntas concretas o consultas, enviar o recibir avisos.</p> <p>Liberan al profesor del trabajo repetitivo: Algunos programas con listas de control, o que posibilitan la autocorrección pueden liberar al profesorado de algunas tareas rutinarias.</p> <p>Facilitan la evaluación y control: Algunos programas y materiales didácticos de la red proponen actividades didácticas al alumnado, evalúan sus resultados y proporcionan informes de seguimiento y control.</p> <p>Actualización profesional: La utilización de las TIC como herramienta para procesar la información, o como soporte a la actividad docente, proporciona una constante actualización del profesorado, al tiempo que completa su alfabetización informática y audiovisual.</p>	<p>Estrés: Si los conocimientos no son los adecuados, o el profesorado no dispone de las competencias necesarias, el trabajo con TIC le puede superar.</p> <p>Desarrollo de estrategias de mínimo esfuerzo: Si las consignas que se ofrece al alumnado no son las adecuadas, o no se dispone de los necesarios conocimientos sobre dónde poner el interés en las tareas que se realizan con TIC, se puede inducir al alumnado a realizar actividades con el mínimo esfuerzo, copiando lo disponible de Internet, sin transformar la información, y sin reflexionar sobre los contenidos.</p> <p>Desfase respecto a otras actividades: El uso de programas didácticos puede producir desfases inconvenientes con los demás trabajos del aula, especialmente cuando abordan aspectos parciales de una materia o diferentes niveles de profundidad.</p> <p>Problemas de mantenimiento de los computadores: A veces los estudiantes de manera involuntaria desconfiguran o contaminan los computadores con virus o algún otro tipo de programa malintencionado, lo que acarrea daños al software y en casos extremos puede llegar a dañar permanentemente el computador.</p> <p>Supeditación a los problemas informáticos: A veces no se pueden realizar las actividades proyectadas, porque los computadores no están en condiciones, o porque no tienen los programas adecuados, y eso impide o dificulta el desarrollo de la clase.</p> <p>Dedicación: La utilización de las TIC exige más tiempo de dedicación al profesorado: alfabetización, actualización, gestión... también se multiplica la tarea con la individualización que proporcionan las TIC del alumnado.</p> <p>Necesidad de actualizar equipos y programas: Los programas y los</p>

<p>Constituyen un buen medio de investigación didáctica en el aula: La posibilidad de realizar un seguimiento de las actividades que realizan los estudiantes, y la posibilidad de almacenar sus progresos, representa una información importante para investigar sobre la actividad docente.</p> <p>Contacto con otros profesores y centros: Los canales de información y de comunicación de Internet, permiten no sólo mantener una relación con otros profesores o centros, sino también llevar a cabo proyectos telemáticos, o realizar experiencias colaborativamente.</p>	<p>computadores mejoran sin cesar, y obliga a una actualización (y un gasto) continuo para mantener el mejor rendimiento de las máquinas.</p>
---	---

Fuente: adaptado de Marquès (2000a)

Cuadro N° 5

Ventajas e inconvenientes de las TIC para los centros docentes

Ventajas	Inconvenientes
<p>Los sistemas de teleformación pueden abaratar los costos de formación: La formación de los profesores en los mismos centros, a través de la red puede eliminar inconvenientes y abaratar gastos.</p> <p>Los sistemas de teleformación permiten acercar la enseñanza a más personas: La educación a través de la red elimina las barreras geográficas y las limitaciones de tiempo, acercando las posibilidades de formación a más personas.</p> <p>Mejora de la administración y gestión de los centros: La existencia de una red local, la adecuada creación de bases de datos, pueden mejorar la comunicación interna y hacer la gestión del centro más eficiente.</p> <p>Mejora de la eficacia educativa: La existencia de nuevas herramientas para el proceso de información y comunicación y los nuevos recursos interactivos pueden favorecer la aplicación de nuevas metodologías.</p> <p>Nuevos canales de comunicación con las familias y con la comunidad local:</p>	<p>Costos de formación del profesorado: La formación del profesorado supone un costo añadido para los centros y para la Administración Educativa.</p> <p>Control de calidad insuficiente de los entornos de teleformación: Los materiales, metodologías, sistemas de evaluación de la teleformación no siempre tienen los adecuados controles de calidad.</p> <p>Necesidad de crear un departamento de tecnología educativa: Para gestionar la coordinación y mantenimiento de los materiales tecnológicos, así como para asesorar al profesorado.</p> <p>Exigencia de un buen sistema de mantenimiento de los computadores: La intensa utilización de los computadores da lugar a averías, desconfiguraciones, y otros problemas que exigen un buen nivel de mantenimiento.</p> <p>Fuertes inversiones: Los continuos avances de la informática y la aparición de nuevos programas obligan a la necesidad de renovar los equipos cada 4 o 6 años.</p>

<p>Las TIC abren nuevas vías de comunicación entre la dirección, los profesores y las familias.</p> <p>Comunicación más directa con la Administración educativa: A través de la información que se publica en las Webs de centros.</p> <p>Recursos compartidos: La red permite hacer públicas las experiencias y dar a conocer iniciativas.</p> <p>Proyección de los centros: A través de las páginas Web y los foros de Internet, los centros docentes pueden proyectar su imagen y sus logros al exterior.</p>	
---	--

Fuente: adaptado de Marquès (2000a)

En definitiva, y a la luz de tales evidencias, se puede decir que el uso de las TIC presenta ventajas e inconvenientes, como tiene defensores y detractores. Entre las ventajas, cabe destacar la motivación que produce en los alumnos; el desarrollo de su iniciativa al obligarles a tomar decisiones ante las respuestas del computador a sus acciones, que posibilita un reajuste más rápido del aprendizaje a su propio ritmo; el aprendizaje cooperativo, ya que las TIC facilitan el trabajo en grupo y el intercambio de ideas; el desarrollo de habilidades de búsqueda y selección de la información o la mejora de las competencias de expresión y creatividad. Pero también hay una serie de inconvenientes como la dispersión al navegar por espacios de Internet que les pueden incitar a desviarse de los objetivos iniciales de su búsqueda; la pérdida de tiempo, cuando hay exceso de información disponible y la falta de método apropiado en la búsqueda o los aprendizajes incompletos y superficiales o se accede a materiales no siempre de calidad y a menudo material descontextualizado. La lista podría ser todavía más extensa, y siempre aparecerían nuevas justificaciones o nuevos rechazos que acabarían equilibrando la balanza. Pero los inconvenientes no los aporta la tecnología, sino un mal uso de ella, el desconocimiento de sus posibilidades, la falta de competencias para utilizarla, o criterios con qué utilizarla.

Pero Internet, o las tecnologías de la información y comunicación encierran otros peligros. Lombarte (2005) destaca el acceso a la pornografía infantil, la pederastia, y toda suerte de conductas que algunos investigadores han llamado “el uso patológico de Internet”. Por ello, deben quedar claros tres conceptos que se presentan como los principales riesgos de las Tecnologías de la Información y Comunicación, (TIC): grooming, sexting y cyberbullying, que para los efectos de este estudio ahondaremos en este último.

El grooming, o engatusamiento, se refiere a aquellas prácticas online de ciertos adultos para ganarse la confianza de un/a menor con fines de satisfacción sexual. Esta práctica está íntimamente relacionada con la pornografía infantil, la pederastia y deriva en casos de abuso sexual. Los acosadores se ponen en contacto con menores, ya sea por las redes sociales, por chat o video chat o por foros de contactos. En la gran mayoría de los casos falsifican su identidad con el fin de conseguir un encuentro con el menor.

El sexting es una práctica consistente en el intercambio de contenidos personales de tipo sexual (fotografías o videos) por medio de teléfonos móviles o Internet. Estos envíos suelen producirse entre parejas o bien con el fin de intentar seducir a otra persona, pero el peligro viene dado en que muchas veces se suele contactar con gente desconocida. La extorsión con hacer públicas esas fotografías propicia graves problemas psicológicos al menor, que en algún caso han acabado en suicidio.

1. Ciberbullying

El ciberbullying es otra forma de matonaje que utiliza medios tecnológicos para acosar a su víctima. Se la define como:

“Manifestación del acoso escolar que se produce mediante plataformas virtuales y herramientas tales como chats, blogs, fotologs, mensajes de texto para aparatos celulares, correo electrónico, foros, servidores que almacenan videos o fotografías, páginas webs, teléfonos celulares y otros medios tecnológicos”

(Burgos et al; op. cit.)

Se trata de emplear cualquiera de las posibilidades de uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación para hostigar con ensañamiento a su víctima. En un análisis reciente realizado por Belsey sobre el fenómeno del Ciberbullying señala que se define como el uso de algunas Tecnologías de la Información y Comunicación como el correo electrónico, los mensajes del teléfono móvil, la mensajería instantánea, los sitios personales vejatorios y el comportamiento personal en línea difamatorio, de un individuo o un grupo, que deliberadamente, y de forma repetitiva y hostil, pretende dañar a otro (Belsey; 2005). Las herramientas disponibles en Internet ayudan a la propagación de ese comportamiento en el que las víctimas reciben malos tratos de sus iguales, sea a través de ridiculizaciones, amenazas, chantajes, discriminaciones, todo ello de manera anónima, para que este desconozca quien es el agresor.

A continuación profundizaremos en algunas formas de ciberbullying descritas por Belsey a través de las TIC:

a) Correo electrónico

Hoy en día, la mayoría de los jóvenes disponen de una cuenta de correo electrónico, incluso antes de tener computador en casa, ya sea porque se abrieron

una cuenta gratuita en algún servidor en el colegio, en casa de algún amigo, en un cibercafé, o en la biblioteca.

El correo electrónico es una de las herramientas de comunicación cuyo uso más se ha extendido, ya que obedece a los mismos esquemas de elaboración que los mensajes de correo postal, pero superando el proceso de transmisión al utilizar redes de comunicación en lugar de redes de transporte, para superar la distancia física y temporal existente entre los interlocutores. Asimismo, su gran ventaja radica en la posibilidad de enviar archivos de texto, imágenes, vídeo y audio, como de almacenar grandes cantidades de información. En este sentido, debido a la proliferación de servidores que permiten crear cuentas de correo electrónico gratuitamente y con una capacidad limitada, así como de aportar información no necesariamente veraz, el número de direcciones de correo por usuario ha aumentado considerablemente, y con ello la creación de identidades falsas y suplantación de identidades.

Esta forma de ciberbullying, consiste en enviar repetidamente mensajes de correos electrónicos ofensivos y hostigadores a la persona que han convertido en víctima de sus vejaciones.

Generalmente, se puede averiguar la cuenta de e-mail desde donde se enviaron los mensajes (lugar físico), siendo más fácilmente localizadas las cuentas locales o regionales, que las grandes cuentas de e-mail como Hotmail, Gmail o Yahoo, pero en cualquier caso, difícilmente se puede conocer quién utilizó realmente esa cuenta, desenmascarando al verdadero agresor. No obstante, la mayoría de los programas de e-mail ofrecen la posibilidad de activar filtros que bloquean o suprimen automáticamente mensajes de remitentes indeseables, aunque el grado de éxito es limitado.

b) Teléfono Móvil

El acceso a la telefonía móvil en Chile ha experimentado un enorme crecimiento en los últimos años, según el Informe Anual de actividad del sector Telecomunicaciones del año 2008 de la SUBTEL, el número de usuarios móviles alcanzó a los 14.796.593, llegando a 87,8 usuarios por cada 100 habitantes.

Sin embargo, al igual que sucede con otras tecnologías, la telefonía móvil afecta a la vida de las personas promoviendo una serie de consecuencias sociales. El estudio de Katz (2006) devela que ésta tecnología proporciona muchas ventajas al usuario, pero también identifica algunos usos y/o efectos negativos: uso o abuso del teléfono móvil; utilizar el móvil para copiar en exámenes; interrupciones de clases por parte de alumnos y del propio profesor que contesta a las llamadas. Para otros (Edwards y Grinter; 2001), la utilización de móviles en menores constituye un ejemplo del buen hacer de los padres, pues permiten fomentar dos valores: autonomía o autocontrol en el manejo del dinero e independencia. Evidentemente, la consecución de estos valores no está exenta de un proceso conflictivo, en el que los niños, al menos al principio, no hacen un uso responsable del móvil, gastan pronto su saldo, y surgen nuevas tensiones familiares.

Un nuevo uso irresponsable del móvil lo constituye el hecho de que este se haya convertido en un medio altamente utilizado por los alumnos para materializar el acoso escolar. Esta modalidad de cyberbullying adopta diversas formas según las posibilidades que permita el móvil. La forma más tradicional son las llamadas y puede tener cabida no sólo desde la telefonía móvil sino desde cualquier teléfono fijo. El acoso se puede llevar a cabo a través de múltiples llamadas silenciosas; llamadas a horarios inadecuados; lanzando amenazas, insultando, gritando, enviando mensajes aterrizantes, realizando llamadas con alto contenido sexual; llamando y colgando sucesivamente interrumpiendo de este modo de forma constante a la persona, todo con el propósito de querer asustar a alguien. Otras

formas de acoso a través de la telefonía móvil son los mensajes de texto, mensajes hipertexto con imágenes, grabaciones de video o mensajes de voz, que pueden dar lugar a diversas, creativas, nuevas e insospechadas formas de agredir.

El móvil se ha convertido en un medio propicio para acosar, y la población joven o infantil que lo utiliza son los usuarios idóneos para ser acosados; averiguar un número de teléfono móvil es sencillo, así como ocultar el número del emisor de la llamada, con lo cual el anonimato queda plenamente garantizado. En ocasiones utilizan los móviles o números de otras personas, para evitar ser descubiertos, lo que demuestra no sólo la intencionalidad de los actos, sino también la improcedencia o inadecuación ética de los mismos. Asimismo, se trata de un medio que permite no sólo enviar mensajes orales, sino también textuales y multimedia, por tanto la intimidación y la amenaza están garantizadas por cualquiera de las vías que se hagan llegar.

c) Mensajería instantánea

El uso que los adolescentes hacen de la mensajería instantánea ha sido vinculado con el uso del teléfono, del e-mail, de las conversaciones cara a cara, centrándose excesivamente en estas cuestiones y descuidando otras problemáticas de mayor envergadura y relevancia (Grinter y Palen; 2002). La realidad devela que esta tecnología ha tenido una gran acogida entre los jóvenes, quienes a pesar de utilizar otras formas de comunicación asincrónica, abogan por una interacción inmediata con el otro, en el que sus preguntas obtienen respuesta al instante.

La mensajería instantánea es un tipo de servicio de Internet que garantiza la comunicación en una situación de divergencia espacial y convergencia temporal. Se trata por tanto de una herramienta sincrónica de comunicación que, además de permitir el envío de información textual, posibilita el envío de audio y vídeo en

tiempo real (videoconferencia y audioconferencia o voz por IP), así como el envío de archivos de cualquier naturaleza (texto, imágenes, audio, vídeo).

Hay varios softwares de mensajería instantánea tales como ICQ, mensajero de AOL, mensajería de Messenger, mensajería de Yahoo, Google Talk, etc. Las funciones o posibilidades de la mensajería instantánea son cada vez mayores, y la posibilidad de enviar no sólo texto, sino mensajes de voz, video, iconos, agrupar a las personas de la lista por categorías (familiares, amigos, compañeros de trabajo, amigos del colegio), personalizar fondos, poner tu foto; ampliando a su vez las posibilidades de acoso. No obstante, el estudio de Grinter y Palen (Ibíd.) concluye que el modo en que la gente joven utiliza la mensajería instantánea correlaciona significativamente con el nivel de autonomía de los estudiantes.

La mensajería instantánea no constituye, exclusivamente, una herramienta de ocio y comunicación informal, sino que además, es utilizada en algunos contextos laborales como herramienta de coordinación entre equipos. Generalmente, son sistemas que favorecen la comunicación entre los miembros de una lista que de forma personalizada se han ido agregando uno a uno. Sin embargo, también hay veces que se agregan personas desconocidas que aparentemente muestran un trato cordial para ganarse la confianza, como es el caso de los pederastas, pero esconden intenciones inadecuadas, teniendo que darle de baja de la cuenta, pero no eliminando la posibilidad de que envíe mensajes vejatorios.

Otra forma de acoso escolar en la mensajería instantánea, consiste en la usurpación de identidad, de manera que alguien adopta tu identidad con un Nick similar al tuyo y empieza a desprestigiar tu imagen, acosando a otros, diciendo mentiras, siendo grosero. Esto mismo puede suceder en los chat. En ocasiones, los ciberabusadores engañan a sus víctimas haciéndose pasar por amigos, por una persona del sexo contrario, y conciertan una cita para llevar a cabo una

agresión. La solución más radical es la eliminación de la cuenta y la apertura de una nueva.

También ha habido personas que han denunciado al servidor este tipo de conductas para que localicen al agresor virtual. Por otra parte, el cambio de cuenta no nos libera que el agresor pueda apropiarse de nuestra identidad en mensajería instantánea y continúe el acoso aunque sea indirecto. Además, muchos usuarios consideran molesto tener que andar explicando a todos sus contactos, que suponen listas cuantiosas, los motivos que impulsaron el cambio de cuenta y solicitar que vuelvan a darle de alta con la nueva dirección.

d) Grabación de la violencia

Algunas bandas de agresores o acosadores graban sus intimidaciones, acoso, palizas, a sus víctimas a través de sus móviles, cámaras de video digital y después lo divulgan por Internet. Ya no sólo disfrutan acosando, sino que además quieren inmortalizar el acto, y lo que resulta más grave, obtener reconocimiento y respeto con ello. No existe el mínimo pudor por las acciones cometidas, sino que más bien se enorgullecen de su conducta violenta con otros, convirtiendo la agresión en objeto de burla y diversión.

Los videos pueden colgarse en una web para ser visionados por todo el que entre, en su preferencia páginas muy visitadas diariamente como por ejemplo: Youtube, Tu.tv, Dalealplay. Pueden ser enviados por medio de teléfonos móviles o bien, pueden descargarse a través de programas como Emule, Bitorrent, Ares, Utorrent. Además el contenido de los mismos puede ser muy variado, desde insultos, amenazas, palizas, acoso sexual, grabación en los vestuarios cuando se cambian de ropa, bromas pesadas, etc.

Las cámaras digitales también pueden ser empleadas por los ciberacosadores para grabar persecuciones o seguimientos que realizan de su víctima y después enviarlos a través del correo electrónico, cuenta de mensajería instantánea, o dejarlos en su mesa de clase, con la intención de generar miedo en la víctima.

e) Desprestigio en la Web

Requiere un dominio de las TIC mayor que las formas anteriores, pues a pesar de que los editores facilitan el diseño de web personales, es necesario saber colgarla en Internet y suplantar una IP de otro computador, para garantizar el anonimato y la posterior localización del agresor, quedando el mismo impune de su conducta.

En ocasiones, sobre todo al principio, la mayoría de los alumnos que componen la clase conoce la web en la que están burlándose de un compañero, e incluso, la víctima la desconoce, aunque la finalidad es que más tarde o más temprano ésta ha de enterarse. En la web también se pueden incluir sistemas de votación para elegir al más feo, al más tonto, al más débil, contribuyendo una forma más de estigmatizar y humillar a los compañeros.

Cabe mencionar que la mayor herramienta tecnológica para desprestigiar, acosar o intimidar a las personas son las páginas web conocidas comúnmente como redes sociales, tales como: Facebook, Twitter, My Space, Blogspot, Fotolog, Flickr. Las que comparten una característica en común que suele ser bien aprovechada por el acosador; la facilidad de acceso a cualquier persona de integrarse en estas redes suplantando datos y creándose un usuario falso, lo que le sirve de mucho al ciberacosador para recopilar datos y observar la conducta de la víctima, además de extraer fotos sin su consentimiento de su red social.

Otra característica de estas redes es que el ciberacosador puede analizar las conductas que la persona posee con sus amistades con solamente observar el

muro (Facebook) o libro (Fotolog) donde hayan conversaciones entre la víctima y uno de sus amigos, con la finalidad de poseer un perfil psicológico de ella, para en algún momento suplantar su identidad y desprestigiarlo/a frente a sus amigos.

Este tipo de acoso en red presenta unas características de similitud con otras formas de acoso, como el hecho de ser una conducta violenta o de acoso altamente premeditada e intencionada; que se encuentra fundamentada en una relación asimétrica de control y poder sobre el otro, pero también con unas características particulares que lo diferencian de otras formas de acoso presencial y directo, como las que mencionan Hernández y Solano (2007):

- Exige el dominio y uso de las TIC.
- Se trata de una forma de acoso indirecto.
- Es un acto de violencia camuflada, en la que el agresor es un total desconocido, a no ser que haya sido hostigador presencial de la víctima antes o que decida serlo después del ciberbullying.
- El desconocimiento del agresor magnifica el sentimiento de impotencia.
- Recoge diversos tipos o formas de manifestar el acoso a través de las TIC.
- Desamparo legal de estas formas de acoso, ya que aunque se puede cerrar la web, inmediatamente puede abrirse otra.
- El acoso invade ámbitos de privacidad y aparente seguridad como es el hogar familiar, desarrollando el sentimiento de desprotección total.
- El acoso se hace público, se abre a más personas rápidamente.

El ciberbullying adopta variadas formas de acoso verbal y escrito, Willard (2004) identifica siete categorías de violencia verbal y escrita a través de las nuevas tecnologías:

1. Flaming: Envío de mensajes vulgares o que muestran enfado sobre una persona a un grupo online o a esa persona vía email o SMS.

2. Acoso online: Envío repetido de mensajes ofensivos vía email o SMS a una persona.
3. Cyberstalking: Acoso online que incluye amenazas de daño o intimidación excesiva.
4. Denigración: Envíos perjudiciales, falsas y crueles afirmaciones sobre una persona a otras o comentarios en lugares online.
5. Suplantación de la persona: Hacerse pasar por la víctima y enviar o colgar archivos de texto, video o imagen que hagan quedar mal al agredido.
6. Outing: Enviar o colgar material sobre una persona que contenga información sensible, privada o embarazosa, incluido respuestas de mensajes privados o imágenes.
7. Exclusión: Cruel expulsión de alguien de un grupo online.

La naturaleza de este acoso y las acciones que llevan a cabo los agresores a través de las nuevas tecnologías de la comunicación han hecho que lamentablemente las víctimas del acoso cibernético sufran los mismos efectos negativos sobre su salud mental y física que los agredidos por el bullying: baja autoestima, pobres resultados académicos, depresión, desajustes emocionales, desórdenes alimenticios, enfermedades crónicas, abandonos de domicilios y en algunos casos, comportamientos violentos y suicidio (Slonje y Smith; 2008).

Muchas víctimas sufren depresión (Hawker y Boulton; 2000) que permanece en la edad adulta (Olweus; 1993a). El bullying que persiste durante muchos años en el colegio puede tener efectos negativos a lo largo de la vida adulta de la víctima. Así, obviamente es crucial parar el acoso escolar para reducir y prevenir sus consecuencias negativas a corto y largo plazo.

Respecto al perfil de las víctimas, Leonardo Cervera subraya que cualquiera está expuesto a este fenómeno aunque explica que los ciberacosadores suelen centrarse en los "raros", aquellos niños que son "diferentes física o anímicamente".

"El gordito, el aplicado, el enfermizo o el que está siempre con chicas es objeto de mofa por otros compañeros de las redes sociales o recibe amenazas e insultos a través del teléfono móvil que le llevan a pensar de sí mismo que tienen una vida miserable" (Cervera; 2009).

Por su parte, el agresor suele ser un reflejo de su situación en casa o de los problemas que tiene para relacionarse con los demás. *"En el caso de las acosadoras, este comportamiento suele ser síntoma de un bajo nivel de autoestima, al contrario de los acosadores, quienes habitualmente presentan un concepto de sí mismos demasiado alto" (Ibíd.).*

Por otro lado Hernández y Solano (op. cit.) hacen una descripción de los auténticos protagonistas del ciberbullying, adolescentes familiarizados en las TIC. Una de las características comunes que perciben en estos jóvenes es que, no sólo viven en una sociedad red, sino que hacen de su comportamiento la máxima expresión de la misma. Se trata de usuarios que pertenecen a comunidades virtuales, crean sus propios espacios personales en la red (weblogs, wikis, páginas web personales), utilizan servicios comunicativos sincrónicos como la videoconferencia, la voz por IP, la mensajería instantánea, el chat, garantizando con ello la comunicación y la colaboración con distintos usuarios, distantes y coincidentes en el espacio geográfico inmediato. Veen (2002a y 2003b) considera que éstos sujetos pertenecen a la e-Generación o generación del Homo sapiens, es decir, sujetos que actualmente tienen entre 3 y 18 años y que utilizan de forma natural y espontánea para comunicarse tecnologías como la televisión y el mando a distancia, el computador personal, el ratón, y el teléfono móvil. Además, son jóvenes que poseen capacidades de exploración integrada de la información, habilidades para realizar múltiples tareas de manera simultánea, habilidades para procesar información discontinua, o simultánea en palabras de Simone (2000), y por tanto, una forma no secuencial de aproximarse al conocimiento.

Sin embargo, junto a esta característica es frecuente encontrar conductas violentas, de amenaza y acoso, de aislamiento social y dependencia de la tecnología, de fomento de conductas delictivas, de incitación a comportamientos de desviación social y psicológica ¡luzes y sombras de una sociedad que participa, reclama y apoya el desarrollo tecnológico!

Es importante hacer notar que un alto porcentaje de los usuarios de Internet son menores de 18 años, lo que se traduce en una gran cantidad de usuarios en edad escolar. Se sabe que los jóvenes usan y abusan de la tecnología, que es un arma rápida que puede llegar a ser tan mortal psicológicamente hablando, capaz de destruir el prestigio y autoestima de una persona cuando se utiliza con fines negativos.

Este escenario plantea un nuevo desafío para la educación, pues se convierte en un imperativo que tanto profesores, padres, apoderados y autoridades de la educación desarrollen destrezas tecnológicas que permitan acercarse y comprender a la juventud, pero también establecer límites que incorporen valores y un adecuado manejo de las emociones con el fin de evitar los acosos tecnológicos a través de internet. Es sabido que los jóvenes manejan el recurso computacional de manera rápida, eficiente y mucho mejor que gran cantidad de adultos que permanecen en una etapa inicial de usuario limitándose sólo a la búsqueda de información en la red.

2. El Nuevo Sujeto Escolar

Según diversos autores los estudiantes de hoy no han cambiado solo gradualmente a los de antaño, no han cambiado simplemente su ropa, sus adornos corporales o su estilo, como había ocurrido hasta ahora entre las distintas generaciones. Ellos postulan que la llegada y rápida propagación de la tecnología en las últimas décadas del siglo XX ha dado paso a un nuevo sujeto escolar, a una generación de vanguardia en el uso de las TIC y que han sido denominados como e-Generación o Generación del Homo sapiens (Venn; op. cit.), Generación Interactiva (Bringué y Sádaba; 2008), Nativos Digitales, (Prensky; 2001) y que para los efectos de esta investigación nos referiremos a este último.

¿Cómo deberíamos llamar a estos “nuevos” estudiantes de hoy? Algunos se refieren a ellos como la Generación-N [por Net] o Generación-D [por Digital]. Pero la designación más útil que he encontrado para ellos es Nativos Digitales. Nuestros estudiantes de hoy son todos “hablantes nativos” del lenguaje digital de los computadores, los videojuegos e internet. Entonces, ¿qué nos deja esto a los demás? Aquellos de nosotros que no nacimos en el mundo digital, pero que, en algún momento más avanzado de nuestras vidas quedamos fascinados y adoptamos muchos o la mayoría de los aspectos de la nueva tecnología somos, y siempre lo seremos en comparación con ellos, Inmigrantes Digitales. (Ibíd.).

Marc Prensky es un escritor americano y orador en el aprendizaje y la educación. Desarrollador de videojuegos educativos y autor de varios éxitos literarios relacionados con los impactos que tienen en las generaciones jóvenes, su temprana y permanente exposición a las tecnologías de la información y comunicación, TIC. Que saltó a la fama en octubre del 2001, cuando publicó su artículo “**Nativos Digitales, Inmigrantes digitales**” en “On The Horizon”.

Usando la metáfora de lo que ocurre con quien aprende un idioma distinto al materno (o nativo), explica porque los que han nacido y crecido con las nuevas herramientas digitales poseen habilidades y maneras distintas de aproximarse a la información y el conocimiento. Ellos, a diferencia de quienes no nacieron en la era de Internet, no requieren capacitarse en el uso de dispositivos, aplicaciones y servicios digitales. Los usan naturalmente.

Los Nativos Digitales nacieron en la era digital y son usuarios permanentes de las tecnologías con una habilidad consumada. Su característica principal es sin duda su tecnofilia. Sienten atracción por todo lo relacionado con las nuevas tecnologías. Con las TIC satisfacen sus necesidades de entretenimiento, diversión, comunicación, información y tal vez, también de formación.

Estos nuevos usuarios enfocan su trabajo, el aprendizaje y los juegos de nuevas formas: absorben rápidamente la información multimedia de imágenes y videos, igual o mejor que si fuera texto; consumen datos simultáneamente de múltiples fuentes; esperan respuestas instantáneas; permanecen comunicados permanentemente y crean también sus propios contenidos.

Forman parte de una generación que ha crecido inmersa en las nuevas tecnologías, desarrollándose entre equipos informáticos, videoconsolas y todo tipo de artilugios digitales, convirtiéndose los teléfonos móviles, los videojuegos, Internet, el email y la mensajería instantánea en parte integral de sus vidas y en su realidad tecnológica. Navegan con fluidez; tienen destreza en el uso de los periféricos del computador (teclado y ratón); utilizan reproductores de audio y video digitales a diario; toman fotos digitales que manipulan y envían; y usan, además, sus computadores para crear videos, presentaciones multimedia, música, blogs, etc.

A los Nativos Digitales les encanta hacer varias cosas al mismo tiempo: son multitarea. Afrontan distintos canales de comunicación simultáneos, prefiriendo los formatos gráficos a los textuales. Utilizan el acceso hipertextual en vez del lineal. Funcionan mejor trabajando en red. Y prefieren los juegos al trabajo serio.

Destacan la inmediatez en sus acciones y en la toma de decisiones. Acercándonos al área de la psicología, el Nativo Digital en su niñez ha construido sus conceptos de espacio, tiempo, número, causalidad, identidad, memoria y mente, a partir precisamente de los objetos digitales que le rodean, pertenecientes a un entorno altamente tecnificado.

Hay quien sostiene que el crecimiento en este entorno tecnológico puede haber influido en la evolución del cerebro de aquellos individuos. En concreto, se investiga el efecto de los juegos electrónicos en algunas habilidades cognitivas y la generación incluso de una nueva estructura neuronal en los individuos.

Sin duda, su actividad con la tecnología configura sus nociones sobre lo que es la comunicación, el conocimiento, el estudio/aprendizaje e incluso, sus valores personales.

De acuerdo a lo anterior podría afirmarse que los Nativos Digitales, lejos de ser una moda temporal, parecen ser un fenómeno que abarca el conjunto de una generación y que crece firmemente.

a) Carencias y dificultades

En su capacidad multitarea, buscan pasar el menor tiempo posible en una labor determinada y abrir el mayor número de frentes posibles, provocando pérdidas de productividad, descensos en la capacidad de concentración y períodos de

atención muy cortos con una tendencia a cambiar rápidamente de un tema a otro (en lugar de prestar atención de forma continua en un único objeto).

Aparece una forma de tratamiento de la información mucho más somera y superficial, acompañada en ocasiones de una ansiedad relacionada con la obsesión de abrir el máximo número de comunicaciones o trabajos.

Respecto al ámbito exclusivamente educativo estos alumnos están mucho más predispuestos a utilizar las tecnologías en actividades de estudio y aprendizaje que los centros y procesos educativos les pueden ofrecer. Esta situación puede llegar a generar un sentimiento de insatisfacción respecto a las prácticas escolares, creando una distancia cada vez mayor entre alumnos y profesores en relación a la experiencia educativa.

b) Nativos v/s Inmigrantes

Nativos Digitales es el término que describe a los estudiantes, menores de 30 años, que han crecido con la tecnología y por lo tanto, tienen una habilidad innata en el lenguaje y en el entorno digital. Las herramientas tecnológicas ocupan un lugar central en sus vidas y dependen de ellas para todo tipo de cuestiones cotidianas como estudiar, relacionarse, comprar, informarse o divertirse.

Inmigrantes Digitales son aquellos que se han adaptado a la tecnología y hablan su idioma, pero con “un cierto acento”. Estos inmigrantes son fruto de un proceso de migración digital que supone un acercamiento hacia un entorno altamente tecnificado, creado por las TIC. Se trata de personas entre 35 y 55 años que no son Nativos Digitales y han tenido que adaptarse a una sociedad cada vez más tecnificada.

Entre ambas generaciones las diferencias pueden ser importantes:

En contraste con los Inmigrantes, con cierta tendencia a guardar en secreto la información (el conocimiento es poder), los Nativos Digitales comparten y distribuyen información con toda naturalidad, debido a su creencia de que la información es algo que debe ser compartido.

Para los Inmigrantes Digitales, la capacidad de abordar procesos paralelos de los Nativos Digitales no son más que comportamientos con apariencia caótica y aleatoria.

A su vez, los procesos de actuación de los Inmigrantes suelen ser reflexivos y por lo tanto, más lentos, mientras que los Nativos Digitales son capaces de tomar decisiones de una forma rápida, sin pensarlo mucho y en ambientes complejos.

En relación a los juegos electrónicos, los utilizados por los Inmigrantes Digitales en décadas anteriores eran lineales, en funcionamiento y objetivos, mientras que los más recientes son más complejos, implicando la participación y coordinación de más jugadores. Además, los Nativos Digitales crean sus propios recursos: herramientas, armas, espacios, universos, etc., apropiándose de la tecnología, además de utilizarla.

c) Las Brechas

En el ámbito educativo la incorporación de los Nativos Digitales ha supuesto la introducción de una serie de desafíos. Porque el mayor problema que enfrenta hoy la educación es que *“nuestros profesores Inmigrantes Digitales, que hablan una lengua anticuada (la de antes de la era digital), están luchando por enseñar a una población que habla un idioma completamente nuevo”* (Ibíd.).

Esta brecha es ciertamente provocativa, para explicar muchos de los conflictos culturales que se presentan en nuestras aulas y que generan frustración en muchos alumnos y docentes.

Los Nativos Digitales, estudiantes de hoy en día y del mañana, no son los sujetos para los que los sistemas educativos y sus procesos de aprendizaje fueron diseñados. Sus profesores son, en el mejor de los casos, Inmigrantes Digitales que han hecho el esfuerzo de acercarse a las nuevas tecnologías e intentan enseñar en un lenguaje muchas veces incomprensible para estos Nativos Digitales, pudiendo producirse cierto rechazo, o pérdida de atención o de interés.

Es lógico pensar que existe el riesgo de brecha entre la cultura de los Nativos Digitales y aquella que enseñan sus profesores. Los docentes saben menos de la tecnología que sus estudiantes y en consecuencia, los Nativos Digitales pueden estar siendo formados en un modo que no es relevante para ellos. La enseñanza “analógica” tradicional no los puede preparar de una forma óptima porque el uso de esas tecnologías es uno de los nexos que los unen y los definen como generación o colectivo.

Su nivel de decodificación visual es mayor que en generaciones anteriores, rechazando a veces los modos tradicionales de exposición, solución de problemas, toma de decisiones y otros utilizados en los procesos de educación.

Es difícil mantenerlos atentos en una clase tradicional de exposición de contenidos por parte del profesor, porque tienen la percepción de que ese contenido lo pueden consultar en Internet, lo pueden intercambiar entre ellos, localizar otras fuentes, elaborar mapas o visualizaciones. En definitiva, tienden a participar activamente en la construcción de su propio conocimiento.

Ante esta situación, o bien los Inmigrantes Digitales aprenden a enseñar de una manera diferente y más atractiva, o bien los Nativos Digitales “retroceden” adaptando sus capacidades intelectuales a su entorno de aprendizaje.

No se trata de cambiar solamente temas y contenidos, tendiendo a espacios multimedia, sino la forma de abordarlos, presentarlos y dinamizarlos. No debemos caer en el error de suponer que el único lenguaje del aprendizaje es el que monopolizamos los Inmigrantes Digitales y por el contrario, teniendo cierta apertura de miras debemos considerar esos nuevos lenguajes derivados del uso de los computadores, Internet y los videojuegos.

3. Marco Normativo

Existe una gran cantidad de normas jurídicas, de disímiles rangos y fuentes que exigen una preocupación prioritaria e integral respecto del bullying, tanto del Estado como de la sociedad civil que han sido difundidas por la Fundación Pro bono, encargada de ofrecer ayuda y contribuir a que grupos vulnerables y la sociedad en general accedan a la justicia gracias a la colaboración voluntaria de abogados miembros a través de seminarios y charlas que se difunden como una contribución del sector privado a un mejoramiento del acceso a la justicia. De acuerdo a lo señalado por el abogado José Manuel Cruz del estudio Grasty, Quintana, Majlis & Compañía en su libro sobre El Bullying y sus implicancias legales: Manual para los Colegios, publicado el año 2008, este ordenamiento reclama y exige proteger a los niños y adolescentes en cuanto a su dignidad y a sus derechos fundamentales. El panorama jurídico sobre la materia se resume como sigue:

1) En el Derecho Internacional se dispone de la Convención sobre los Derechos del Niño, de la Convención Americana sobre Derechos Humanos y del Pacto

Internacional de Derechos Civiles y Políticos. Todos consagran el deber de protección de la infancia.

2) En la esfera constitucional destacan algunos de los siguientes preceptos relativos a los derechos de niños, adolescentes y sobre el valor de la familia.

El artículo 1º, inciso 1º de la Constitución: “Las personas nacen libres e iguales en dignidad y derechos”. Lo cual garantiza a niños y a adolescentes sus derechos y a ser libres sin ser víctimas de discriminaciones.

El artículo 1º inciso 2º: "La familia es el núcleo fundamental de la sociedad." De esto se deriva el deber del núcleo familiar de hacerse cargo de la prevención y solución del acoso escolar.

El artículo 1º, inciso 4º: “El Estado está al servicio de la persona humana y su finalidad es promover el bien común, para lo cual debe contribuir a crear las condiciones sociales que permitan a todos y a cada uno de los integrantes de la comunidad nacional su mayor realización espiritual y material posible, con pleno respeto a los derechos y garantías que esta constitución establece”.

El artículo 19: “La Constitución asegura a todas las personas: 1º.- El derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de la persona. (...) 2º.- La igualdad ante la ley. (...) 9º.- El derecho a la protección de la salud. (...) 10º.- El derecho a la educación. La educación tiene por objeto el pleno desarrollo de la persona en las distintas etapas de su vida. Los padres tienen el derecho preferente y el deber de educar a sus hijos. Corresponderá al Estado otorgar especial protección al ejercicio de este derecho.” Respecto de algunos de estos derechos constitucionales, en caso de que sean conculcados, el afectado o un tercero a su nombre –como los padres, colegios, etc.- podría interponer una acción constitucional de protección ante la Corte de Apelaciones respectiva, por ejemplo,

para evitar o poner término a la difusión de mensajes o fotografías humillantes en fotologs.

3) En el campo legal existen algunos cuerpos normativos que entregan herramientas para combatir el bullying.

En cuanto al ciberbullying, se está discutiendo un proyecto de ley que Sanciona como Delito de Exhibición y Distribución a través de Internet, Material que contenga Conducta propia de Maltrato Escolar, cuyo texto es el siguiente: "*Artículo único, Agréguese un nuevo artículo 374 quáter al Código Penal: "El que, a sabiendas, exhiba o distribuya a través de Internet, material que contenga conductas de acoso, intimidación, abuso o maltrato físico y/o verbal que involucre a menores de 18 años, con el ánimo de hostigar, amenazar o amedrentar a otro, será sancionado con la pena de presidio menor en su grado mínimo".* (Boletín N° 5521-07, presentado el 4 de diciembre de 2007, en primer trámite constitucional)

Los colegios tienen una función fundamental en la prevención, control, solución y eventual sanción del ciberbullying, ya que están obligados a brindar protección a sus alumnos cuando se encuentren bajo su resguardo. Es de suma importancia que la víctima cuente con respaldo y ayuda del colegio mediante canales seguros y confiables que le permitan dar a conocer su problema.

Los reglamentos de los establecimientos debieran contemplar disposiciones que ayuden a prevenir, enfrentar y sancionar los casos de ciberbullying. Estos debieran considerar algunos aspectos básicos:

- Reconocer e institucionalizar las políticas, planes, acciones y estrategias de prevención y control del acoso escolar.
- Que exista un procedimiento claro que señale las conductas prohibidas a los alumnos, las vías de denuncia, plazos, sanciones, etc.

- Que garanticen un debido proceso ante las denuncias de ciberbullying, que resguarde especialmente la privacidad y la honra de la víctima, y que posibilite una adecuada defensa para ambas partes.
- Que existan vías preferenciales de solución mediante acuerdo entre las partes.
- Que para el evento de no conseguirse un arreglo, se determinen sanciones justas y proporcionales a la gravedad de las faltas.
- Lo recomendable es que toda nueva normativa interna o modificación a los reglamentos sean el resultado de la participación y discusión por parte de todos los actores de la comunidad educativa.

Por lo tanto para efectos de esta investigación entenderemos a las Tecnologías de la Información y Comunicación, TIC como aquellos sistemas y recursos tecnológicos (hardware y software) que permiten la producción, tratamiento, almacenamiento, comunicación y difusión digitalizada de información, incluyendo multimedia, telecomunicaciones, informática y las tecnologías audiovisuales y al nuevo sujeto escolar como aquellos estudiantes que han nacido y crecido con las nuevas herramientas digitales. Ellos, a diferencia de quienes no nacieron en la era de Internet, no requieren capacitarse en el uso de dispositivos, aplicaciones y servicios digitales. Los usan naturalmente porque poseen habilidades y maneras distintas de aproximarse a la información y el conocimiento.

SEGUNDA PARTE
MARCO REFERENCIAL

CAPITULO V

LICEOS MUNICIPALES EMBLEMÁTICOS DE LA REGIÓN METROPOLITANA

La presente investigación se centró en docentes provenientes de Liceos Municipales Emblemáticos de la Región Metropolitana, específicamente dos de la comuna de Providencia; Liceo Carmela Carvajal de Prat y Liceo José Victorino Lastarria y uno de la comuna de Santiago, Liceo Instituto Nacional General José Miguel Carrera.

Para ello es importante precisar que cuando se alude a liceos emblemáticos, se está hablando de establecimientos que son un referente en cuanto a historia e identidad, prestigio y reconocimiento público, línea humanista, laica, científica y pluralista, índice de vulnerabilidad del establecimiento, con una tradición académica, que se profundizaran en los párrafos siguientes.

1. Historia e Identidad

Los colegios estudiados comparten una historia de larga data que les otorga un sello y una identidad.

Es así como el Liceo Carmela Carvajal de Prat fue creado con el nombre de Liceo de Niñas N° 3 de Providencia, según Decreto Supremo N° 2156 del 05 de abril de 1961. En el año 1979 se fusiona con la Escuela Media de Adultos N° 2, convirtiéndose en el Liceo A N° 44 de Niñas. Después de dos años, el Liceo fue traspasado a la Municipalidad de Providencia, de acuerdo al Decreto N° 7311 del 20 de octubre de 1981; al mismo tiempo se anexa el nombre de Liceo Carmela Carvajal de Prat.

En el año 1995, se da inicio en el Establecimiento a la Reforma Educacional. Desde el año 1999 hasta el 2005, se implementa paulatinamente la Jornada Escolar Completa (JEC). Mediante Resolución Exenta N° 1926/1999 se declara al Liceo como Establecimiento de “Especial Singularidad”. En el año 2009 y de acuerdo a la Resolución Exenta de Educación N° 1330, se reconoce a este Establecimiento con la calidad de “Liceo Tradicional”.

En tanto el Liceo José Victorino Lastarria fue fundado en el año 1913 durante el gobierno de don Pedro Montt, se formó el primer liceo en “los extramuros del sector oriente” para atender a “los niños y juventud de los parceleros y lecherías del sector”: el Liceo de Hombres N° 5 actual Liceo “José Victorino Lastarria”.

Este pequeño establecimiento abrió sus puertas con cuatro cursos; dos preparatorias y dos de humanidades, y 120 alumnos. La idea fue del entonces rector de la Universidad de Chile, Don Domingo Amuntegui Solar, quién decidió llamarlo como el célebre político radical y formador de juventudes.

Desde su fundación, el Liceo ocupa el mismo recinto, aunque originalmente se instaló en tres casas arrendadas al obispo don Miguel Claro, en la esquina de la calle que hoy lleva su nombre con Av. Providencia, hasta que en 1929 el Ministerio de Obras Públicas amplió su construcción.

Con la reforma educacional en el año 1981, el establecimiento se traspasa al sistema municipal subvencionado de la Municipalidad de Providencia, lo que lleva a que en el año 1982 se ajustara un sector nuevo dentro de los terrenos del liceo para crear la sección de enseñanza básica (Kinder a 6° Básico).

Actualmente el Liceo imparte enseñanza pre-escolar, básica y media, en tres jornadas, con aproximadamente 2.900 alumnos, 76 cursos, casi 200 funcionarios y una infraestructura de 8.651 m².

El Instituto Nacional General José Miguel Carrera tuvo su génesis en el proceso de la Independencia de Chile, en el llamado período de la “Patria Vieja”. Nació por Decreto de la Junta Representativa de la Soberanía del Reino, presidida por Eyzaguirre, Infante y Pérez, un 27 de julio de 1813. Su inauguración aconteció el 10 de agosto de dicho año.

Tras de su fundación el año 1813, funcionó hasta fines de 1814, siendo cerrado por el Gobernador Mariano Osorio. El 20 de julio de 1819, el Instituto fue restaurado por disposición del Senado bajo el Gobierno de Bernardo O’Higgins.

Con la “Ley Orgánica de la Universidad de Chile”, firmada el 19 de noviembre de 1842 por el Presidente Bulnes y el Ministro Manuel Montt, se dio nacimiento a la Universidad, la que sólo entró en funcionamiento en 1843. No obstante, durante varios años todavía, los estudios universitarios continuaron haciéndose en el Instituto y bajo la dirección administrativa y docente de su Rector. La Universidad sólo confería los grados y títulos.

En 1842, don Ignacio Domeyko propuso separar la “Sección Universitaria de la Sección Preparatoria”, (la actual Enseñanza Media). Ello se llevó a efecto en 1852 por Decreto del 25 de febrero, firmado por Montt y Lazcano. Domeyko fue nombrado “Delegado Universitario”.

La Ley de Reforma de la Enseñanza del 9 de enero de 1879, creó el Consejo de Instrucción Pública, sustituyendo al Consejo de la Universidad y autorizó la separación de los estudios secundarios de los universitarios. El Rector del Instituto formó parte como miembro permanente de dicho Consejo.

En 1880 el Ministerio autorizó la creación de Cursos de Preparatorias (actual Enseñanza Básica).

El 25 de abril de 1927 tocó fin el Consejo de Instrucción Pública. Se inició la dependencia del Ministerio de Educación.

En 1976 por Decreto N° 618 del 12 de julio, el colegio pasó a denominarse Instituto Nacional "General José Miguel Carrera". En 1982 se aprobaron los Planes de Estudios Especiales por el Ministerio de Educación.

En 1986 se produjo el traspaso del Instituto al sistema municipalizado, asignándosele como sostenedor la Municipalidad de Santiago.

En 1999 se inició la Reforma Educacional, aplicándose en Primer Año de Enseñanza Media, en su aspecto curricular.

2. Prestigio y reconocimiento público

Estos liceos gozan de un prestigio y reconocimiento público porque de sus aulas han egresados figuras que han alcanzado notoriedad pública, desde presidentes, ministros, senadores, diputados, abogados, doctores, periodistas, economistas, empresarios y del ámbito de las artes; escritores, poetas, cineastas, músicos y actores.

A modo de ejemplo mencionaremos algunos de ellos; del Instituto Nacional han egresado 17 presidentes de la República como Manuel Bulnes Prieto, José Manuel Balmaceda, Pedro Aguirre Cerda, Ricardo Lagos Escobar entre otros, además de 11 premios Nacionales de Literatura como Samuel Lillo Figueroa, Arturo Aldunate Phillips y José Miguel Varas Morel.

Del Liceo José Victorino Lastarria ex alumnos destacados en el ámbito de las artes son los dos premios Nacionales de Literatura; José Donoso y Raúl Zurita, el escultor Galvarino Ponce Morel, el cineasta Guillermo Cahn y el músico Horacio

Salinas. En el ambiente político destaca el ministro de Defensa Andrés Allamand, los ex ministros Hugo Lavados, Isidoro Solís, Jaime Tohá, y los senadores Víctor Pérez Varela e Ignacio Walker.

Otra de las razones que llevan a estos liceos ha tener prestigio y reconocimiento público son los resultados positivos que han obtenido en las pruebas estandarizadas nacionales SIMCE y PSU.

En relación al Sistema de Medición de Calidad de la Educación, SIMCE, los liceos han obtenido una buena evaluación en la pruebas realizadas a los 2° medios en el año 2006, a los 8° básicos en el año 2007, a los 2° medios en el año 2008, a los 8° básicos en el año 2009, y a los 2° medios en el año 2010, logrando estar dentro de los mejores resultados.

En la Prueba de Selección Universitaria 2010, estos liceos tuvieron una destacada participación, consiguiendo estar dentro de los 100 establecimientos educacionales con mejores resultados en la PSU, en donde el Instituto Nacional obtuvo 54 de los puntajes nacionales y el Liceo José Victorino Lastarria 10.

3. Línea humanista, laica, científica y pluralista

Son liceos que poseen un marco filosófico o marco doctrinal en su proyecto educativo, destacando entre ellos el ser una comunidad educativa con una identidad que perdure y donde efectivamente se destaca la tradición laica, pluralista, científica, vivenciando los valores de una sociedad humanista, democrática, progresista y con visión de futuro.

Además de una amplia diversidad sociocultural, que es visto como un elemento enriquecedor en la formación de los alumnos, prevaleciendo por sobre toda consideración el mérito personal.

4. Índice de Vulnerabilidad del Establecimiento (IVE)

Como mencionamos en el punto anterior estos liceos emblemáticos cuentan con una diversidad sociocultural en sus aulas, por tanto nos encontramos con estudiantes de diferentes realidades socioeconómicas y con diversas problemáticas sociales, entre ellas la vulnerabilidad social.

JUNAEB elaboró el Índice de Vulnerabilidad del Establecimiento (IVE), que es un indicador del nivel de vulnerabilidad presente en cada establecimiento. Hasta el año 2006 este indicador era calculado exclusivamente en base a la información levantada en las encuestas anuales que aplica JUNAEB a los pre-kinder, kinder, 1º básico y 1º medio. Desde el año 2007 este indicador se modifica creándose el IVE-SINAE, el cual es calculado en base a la medición individual de vulnerabilidad que realiza el Departamento de Planificación y Estudios a través de la metodología del SINAE, (Sistema Nacional de Asignación con Equidad). Si bien ambos indicadores se presentan en forma de porcentaje de vulnerabilidad del establecimiento, dan cuenta de poblaciones vulnerables distintas, mientras el IVE refleja una vulnerabilidad asociada fundamentalmente a pobreza, el IVE-SINAE refleja la condición de riesgo asociada a los estudiantes de cada establecimiento. Por lo anterior, para que un establecimiento sea medido en su nivel de vulnerabilidad, además de contestar las encuestas mencionadas, debe también preocuparse de mantener actualizada su información de matrícula en el sistema SIGE del MINEDUC y sugerir a las familias la aplicación de la Ficha de Protección Social.

A través del SINAE (Sistema Nacional de Asignación con Equidad) se pretende identificar según prioridades de atención las desigualdades en que se encuentra la población escolar. Este modelo permite a JUNAEB identificar directa e individualmente a los escolares del país que más requieren ayuda alimenticia, y de esta forma, apoyarlos en sus estudios.

A continuación presentamos el IVE-SINAE 2011 de los tres liceos emblemáticos:

Cuadro N° 6
IVE-SINAE Básica 2011

Liceo	Comuna	Alumnos Prioritarios⁴	Total Matricula Básica 2010	IVE-SINAE Básica 2011
Carmela Carvajal de Prat	Providencia	153	451	33,92
José Victorino Lastarria	Providencia	388	982	39,51
Instituto Nacional	Santiago	587	1.472	39,88

Fuente: JUNAEB

En el cuadro N° 6 podemos observar que a medida que aumenta el número de matriculas para Educación Básica, mayor es la cantidad de alumnos prioritarios que presenta el establecimiento educacional.

Además podemos mencionar que la ubicación geográfica en la que se encuentran estos liceos no es un impedimento para que niños, niñas y jóvenes con menores recursos socioeconómicos puedan ingresar a estos establecimientos educacionales, porque como se observa en el cuadro los porcentajes señalan que poco más de un tercio del total de los alumnos matriculados corresponden a estudiantes prioritarios.

⁴ Alumnos prioritarios se refieren a aquellos niños, niñas y jóvenes más vulnerables que han sido evaluados y seleccionados en prioridades en base a la urgencia del apoyo alimentario que requieran.

Cuadro N° 7
IVE-SINAE Media 2011

Liceo	Comuna	Alumnos Prioritarios	Total Matricula Media 2010	IVE-SINAE Media 2011
Carmela Carvajal de Prat	Providencia	444	1.426	31,14
José Victorino Lastarria	Providencia	901	1.933	46,61
Instituto Nacional	Santiago	1.040	2.813	36,97

Fuente: JUNAEB

En el cuadro N° 7 podemos observar que a pesar que el Liceo Carmela Carvajal de Prat y el Liceo José Victorino Lastarria pertenezcan a la misma comuna, este último muestra un porcentaje mayor en su IVE-SINAE, sin presentar una diferencia significativa respecto al total de matrículas de su par.

5. Liceos con tradición académica

Los tres liceos cuentan con una tradición académica de más de cincuenta años de historia en donde la formación ha sido instruir a alumnos de un solo género.

A modo de finalizar este capítulo, y en relación a los antecedentes empíricos de cada liceo presentamos el siguiente cuadro:

Cuadro N° 8
Cuadro Resumen

Liceo	Comuna	N° Alumnos	N° Profesores	Enseñanza Impartida	Infraestructura (Superficie Construida)
Carmela Carvajal de Prat	Providencia	1.877	65	Ed. Básica (7 y 8). Ed. Media (1° a 4°)	6.298 mts.2
José Victorino Lastarria	Providencia	2.915	91	Ed. Preescolar. Ed. Básica y Ed. Media Completa.	8.651 mts.2
Instituto Nacional	Santiago	4.285	163	Ed. Básica (7 y 8). Ed. Media (1° a 4°)	33.000 mts.2

Fuente: Elaboración propia

El cuadro N° 8 da cuenta que el Liceo José Victorino Lastarria es el único que imparte enseñanza preescolar a diferencia de sus pares.

También es importante mencionar que el Liceo José Victorino Lastarria presenta una infraestructura que reduce considerablemente los lugares de esparcimiento a sus alumnos en relación al Instituto Nacional, tomando en cuenta que este último posee una infraestructura cuatro veces más grande, pero su número de alumnos no es siquiera el doble de los estudiantes del liceo Lastarria.

Todos los antecedentes anteriormente expuestos nos revelan porque estos liceos son considerados un referente en cuanto a su imagen corporativa de colegio histórico, emblemático, de excelencia académica, de servicio educativo de bajo costo para sus alumnos y su condición de establecimiento público, lo que explica además la gran demanda que tienen estos tres liceos en sus respectivos procesos de admisión.

TERCERA PARTE
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

CAPITULO VI

PERCEPCIÓN DE LOS DOCENTES SOBRE EL CIBERBULLYING

En este capítulo se presentan y analizan los datos obtenidos a partir de las entrevistas realizadas a los profesores de Liceos Municipales Emblemáticos de la Región Metropolitana. La información ha sido organizada en diez dimensiones y sus respectivas categorías.

1. Concepto de Cyberbullying

Esta dimensión ha tenido por finalidad recabar información respecto del conocimiento que los educadores poseen del cyberbullying. Frente a ello se han podido determinar tres dimensiones:

1.1. Desconocimiento o conocimiento superficial del tema

Esta categoría se refiere a un acercamiento del tema sin mayores precisiones y cuyo conocimiento proviene simplemente de los medios de comunicación, o de lo que han escuchado en relación al cyberbullying.

“A ver, lo que he visto más que nada en las noticias el hecho, digamos, de que se molesta a una persona utilizando la red, las páginas personales, se crean blog especialmente destinados a molestar, a difamar, a insultar” (Entrevistado N° 6)

“Para mí es una agresión hacia una determinada persona o personas a través de internet. No lo conozco en particular, pero eso es lo que he oído” (Entrevistado N° 5)

A la luz de las respuestas de los docentes es posible advertir la poca claridad que hay con respecto a lo que es el ciberbullying, como se manifiesta, las características que posee, como el hecho de ser una conducta violenta o de acoso altamente premeditada e intencionada; que se encuentra fundamentada en una relación asimétrica de control y poder sobre el otro.

1.2. Conocimiento limitado del término

En esta categoría encontramos aquellas respuestas que asocian el fenómeno del ciberbullying solo a través de Internet.

“El ciberbullying para mí es cuando se deshonra a alguien utilizando la red virtual ya sea internet, facebook, fotolog que usan los alumnos u otros y que daña la honra y la autoestima de las personas” (Entrevistado N° 2)

“El ciberbullying es como molestar por medio de internet, facebook, el chat, para mí eso es el ciberbullying” (Entrevistado N° 4)

Hay que agregar que este concepto no está restringido exclusivamente a Internet, Belsey (op. cit.), describe variadas formas de ciberbullying entre ellas el uso irresponsable del celular convirtiéndose en un medio altamente utilizado por los alumnos para materializar el acoso escolar. Esta modalidad de ciberbullying adopta diversas formas según las posibilidades que permita el equipo móvil. Y en donde además se trata de emplear cualquiera de las posibilidades de uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación, TIC, para acosar con crueldad a la víctima.

1.3. Conocimiento acabado del tema

En esta categoría distinguimos aquellas respuestas en donde hay un conocimiento del concepto, su origen y especificidades.

“Yo entiendo por cyberbullying un tipo de bullying, en primer lugar porque hay diferentes tipo de bullying y que se da con diferentes características, en este caso este bullying tiene que ver con el uso de las nuevas tecnologías a través del cual se pueden hacer amenazas, ofensas, discriminaciones, persecuciones, y esto usando las nuevas tecnologías, en lo que se llama hoy en día NTIC’S son las nuevas tecnologías y obviamente la cultura globalizante en la cual vivimos y altamente tecnologizada a entregado a los jóvenes una poderosa herramienta de conexión, de conectividad instantánea en cuanto a imagen, audio, entregando poderosas herramientas de información, de educación, hoy día el joven puede buscar en internet cualquier información que necesite para un trabajo, pero junto con entregarle una gran cantidad de herramientas tecnológicas a los jóvenes nos hemos dado cuenta también de que ellos han utilizado estas herramientas tecnológicas con otros propósitos y allí está el riesgo pareciera que hoy día el tema es como educar a los jóvenes en el uso de estas nuevas tecnologías, es un problema no menor porque las tecnologías no son estáticas entonces probablemente si nosotros le enseñamos hoy día como manejar del punto de vista más valórico por ejemplo un fotolog seguramente no vamos a alcanzar a terminar y ya va a ver otra plataforma que la va a, la pudo haber reemplazado” (Entrevistado N° 3)

Es posible señalar que a partir de las categorías descritas se advierte una mayoría de docentes que no poseen un conocimiento suficiente, acabado y amplio del tema, más bien su acercamiento al concepto de ciberbullying es limitado y se da en relación a lo que han visto en los medios de comunicación o a lo que han oído especialmente de sus pares. No obstante de igual forma hay docentes que manejan adecuadamente el concepto, sus características, las formas en que se presenta y las herramientas tecnológicas que se ocupan para realizar ciberbullying, sin embargo son una minoría.

Ello, dado que el término Ciberbullying tal como lo mencionan diversos autores y que fue abordado en el Marco Teórico indica que es una *“Manifestación del acoso escolar que se produce mediante plataformas virtuales y herramientas tales como chats, blogs, fotologs, mensajes de texto para aparatos celulares, correo electrónico, foros, servidores que almacenan videos o fotografías, páginas webs, teléfonos celulares y otros medios tecnológicos”* (Burgos et al; op. cit.).

El hecho que la mayoría de los docentes no manejen el concepto de manera completa puede estar asociado a que es una forma de acoso escolar emergente y porque además las Tecnologías de la Información y Comunicación, TIC, ejercen en las personas la necesidad de tener que adaptarse continuamente y cada vez más rápido a los cambios que ésta introduce, porque vivimos en una sociedad ultrarrápida en la que los cambios acontecen vertiginosamente.

Por otra parte, actualmente percibimos Internet como ese espacio que recoge cantidades innumerables de información y a la que podemos tener acceso desde cualquier lugar y en cualquier momento tan sólo con un clic. Resulta fácil expresarlo así, pero la realidad es que es necesario disponer de conocimientos para poder acceder a la información disponible en Internet, hasta tal punto que *“para quien no los posee, o no sabe cómo hacerse con ellos, o se niega a hacerlo, es un tremendo obstáculo que puede incluso llegar a inhibir algunos*

comportamientos simples y el uso de ciertos recursos” (Simone; op. cit.: 70). En el caso de los adultos que carecen de dominio de las TIC, se encuentran en desventaja tecnológica y formativa respecto a sus hijos, que generalmente son introducidos en las mismas formalmente, en el ámbito escolar, e informalmente, en el grupo de amigos.

Por tanto, es posible concluir que una gran mayoría de docentes no maneja de forma adecuada el concepto de ciberbullying, no hay claridad en lo que es, como se manifiesta, sus características y cuáles son las diferencias que posee en relación a otras formas de acoso escolar.

2. Formas en las que se presenta el Ciberbullying

Esta dimensión pretendía indagar en los tipos de ciberbullying que los educadores conocen. Frente a ello se ha podido determinar que hay predominantemente dos grupos:

2.1. Centrada en los Medios

Esta categoría se refiere a que los docentes reconocen algunos medios tecnológicos por los cuales se da el ciberbullying.

“La única que he conocido hasta el momento es que es algo que ocurrió hace poco aquí en el colegio fue que un grupo de niños crearon una página y empezaron a dañar el nombre de un niño por supuesto que todavía no entra al colegio...” (Entrevistado N° 1)

“...No las he visto en forma personal, he oído. Bueno el envío de mensajes de MSN, MNS, mensajes de texto, mensajes a través de los teléfonos, cosas así” (Entrevistado N° 6)

Con relación a las respuestas podemos deducir que los profesores reconocen como medios tecnológicos por los cuales se exhibe el ciberbullying a internet y la mensajería de telefonía móvil.

2.2. Centrada en las Acciones

En esta categoría nos encontramos con respuestas que están relacionadas con las prácticas más recurrentes en que se manifiesta el ciberbullying.

“...Por ejemplo tratar de difamar a dos personas en cuestión, mujeres entre ellas no sé sea el grupo objetivo más frecuente en esto, pero a través justamente de fotografías photoshopedas, arregladas, de manera de alguna medida atentar contra la reputación de alguien...” (Entrevistado N° 7)

“...Conozco casos de personas que han abierto por ejemplo cuentas de correo o de Facebook con el nombre de otra persona para ser agredida” (Entrevistado N° 8)

Tal como se ha mencionado en el Marco Teórico el ciberbullying tiene variadas formas de manifestarse, Willard (op. cit.) identifica siete de ellas a través de las nuevas tecnologías, que van desde el envío de mensajes vulgares vía e-mail o SMS, acoso con mensajes ofensivos, amenazas de daño o intimidación excesiva, falsas y crueles afirmaciones sobre una persona, hacerse pasar por la víctima, colgar material sobre una persona que contenga información privada, expulsión de alguien de un grupo online.

De acuerdo a las categorías presentadas es posible decir que los docentes solo reconocen algunas de las formas en que se presenta el ciberbullying, más específicamente cuatro de las siete tipos planteados por Willard. (Ibíd.)

Por otro lado también hay que agregar que el ciberbullying tal como lo plantea Belsey (op. cit.) se da a través de las Tecnologías de la Información y Comunicación, TIC, como el correo electrónico, los mensajes del teléfono móvil, la mensajería instantánea, los sitios personales vejatorios y el comportamiento personal en línea difamatorio, de un individuo o un grupo, que deliberadamente, y de forma repetitiva y hostil, pretende dañar a otro.

Sin embargo en las respuestas de los docentes no se logran advertir las diferentes formas en las que se manifiesta el ciberbullying según dichos autores.

3. Motivos o razones del fenómeno

Esta dimensión tenía por finalidad identificar los motivos o razones que los docentes conocen para que se genere el ciberbullying. Luego de realizar las entrevistas en profundidad se han podido determinar tanto factores internos como externos:

3.1. Factores internos

En esta categoría nos encontramos con respuestas que apuntan a que hay ciertas características o condiciones especiales en las personas que producen ciberbullying.

“Me imagino que tiene que ver con un cuento de poder, y me imagino también que se ha hecho uso de este instrumento, lo mismo que se hiciera en una actividad física o en entre pares ahí

físicamente, es como decir yo tengo más poder que tú, es como el individuo que no es capaz de controlar sus emociones y las expresa con odio, con agresividad en este caso a través de este equipo tecnológico” (Entrevistado N° 5)

“...Tienen que ver con la persona que decide utilizar el ciberbullying como mecanismo de acción para causar un daño a alguien, hay gente que no puede resolver de acuerdo a sus condiciones psicológicas, no es capaz de enfrentar un problema cara a cara por lo tanto encuentra en internet una manera anónima y muy simple, muy fácil de poder hacerle daño al otro, a ese otro que según sus criterios, según sus convicciones le hizo daño a él o a ella también todo en un plano de cosas que como te digo tienen que ver con factores super personales por ejemplo lo que a un joven le puede causar un gran impacto a otro no, y eso si tiene relación directa como eres tú como persona, de ahí a decidir si lo arreglo personalmente o a través por ejemplo de internet...” (Entrevistado N° 7)

“Por la competitividad que hay, es mucha la competencia que hay entre ellas en ser la mejor, muchas veces hay niñas que quieren ser la mejor, pero a costa de cualquier cosa, entonces como que se deshumanizan un poco y los valores y la honestidad y el ponerse en el lugar del otro, ser empáticas eso ellas lo olvidan” (Entrevistado N° 9)

En virtud de las respuestas expresadas por los docentes se puede deducir que reconocen en las personas que ejercen ciberbullying algunos rasgos en su personalidad, además de un escaso desarrollo en sus habilidades sociales, que

pueden manifestarse en como se relacionan o comunican con otros, en ser asertivos, en ponerse en el lugar de otra persona, en ser empáticos.

3.2. Factores externos

Esta categoría se relaciona con el entorno que rodea a las personas que causan ciberbullying, específicamente a sus pares, amigos y compañeros.

“...El que de repente un grupo de amigos te azuce o te inste y te diga no hazlo a través de esto que muchas veces no se le ocurre al afectado y tiene un grupo, su grupo de pertenencia a alguien que si domina mejor la tecnología que si domina mejor este tipo de cosas y le ofrece como opción el uso del ciberbullying sobre todo si es difícil en algunos casos dar con la persona que está utilizando el ciberbullying como herramienta porque hay un anonimato detrás de esto...” (Entrevistado N° 7)

En esta categoría se puede observar la posible influencia que podría tener el grupo de pares en las decisiones de las personas que origine un acoso cibernético, esto porque el grupo de pares es uno de los agentes de socialización más significativos para los jóvenes, por tanto todo lo que ellos digan o hagan puede influenciar de manera positiva o negativa en cualquier decisión que los jóvenes tomen.

3.3. Contexto Familiar

Este ámbito se refiere a que las personas que ejercen ciberbullying tienen una influencia decisiva de su entorno familiar porque no han recibido los cuidados necesarios para su desarrollo.

“Yo creo que, lo que pasa es que los padres los dejan mucho tiempo solo y ellos pasan todo el día metidos en el PC, entonces es como una manera de entretenerse, van buscando y buscando hasta que llegan a un punto donde no quieren jugar no quieren hacer otra cosa y empiezan a molestar algunos compañeros, amigos, amistades, el mucho tiempo que están solos” (Entrevistado N° 4)

“Pienso que es una cuestión de familia, los valores poco arraigados en él, poco trabajados en su familia, la escuela quizá no tanto porque la escuela es un paso, yo creo que es más un tema familiar, no conocemos a los papas, no conocemos su historia” (Entrevistado N° 1)

Las razones o motivos por los que se da el ciberbullying son variadas, como veíamos en el Marco Teórico, Cervera (op. cit.) reconoce algunas características tanto de las víctimas como de los agresores. En primer lugar subraya que cualquiera está expuesto a este fenómeno aunque explica que los ciber acosadores suelen centrarse en los "raros", aquellos niños que son "diferentes física o anímicamente". *"El gordito, el aplicado, el enfermizo o el que está siempre con chicas es objeto de mofa por otros compañeros de las redes sociales o recibe amenazas e insultos a través del teléfono móvil que le llevan a pensar de sí mismo que tienen una vida miserable"*. (Ibíd.)

Mientras tanto el agresor suele ser un reflejo de su situación en casa o de los problemas que tiene para relacionarse con los demás. *"En el caso de las acosadoras, este comportamiento suele ser síntoma de un bajo nivel de autoestima, al contrario de los acosadores, quienes habitualmente presentan un concepto de sí mismos demasiado alto"*. (Ibíd.)

Por otro lado Hernández y Solano (op. cit.) identifican características de los auténticos protagonistas del ciberbullying: adolescentes familiarizados con las TIC. Una de las características comunes que perciben en estos jóvenes es que no sólo viven en una sociedad red, sino que hacen de su comportamiento la máxima expresión de la misma. Se trata de usuarios que pertenecen a comunidades virtuales, crean sus propios espacios personales en la red (weblogs, wikis, páginas web personales), utilizan servicios comunicativos sincrónicos como la videoconferencia, la voz por IP, la mensajería instantánea, el chat, garantizando con ello la comunicación y la colaboración con distintos usuarios, distantes y coincidentes en el espacio geográfico inmediato.

Sin embargo, junto a esta característica es frecuente encontrar conductas violentas, de amenaza y acoso, de aislamiento social y dependencia de la tecnología, de fomento de conductas delictivas, de incitación a comportamientos de desviación social y psicológica ¡luzes y sombras de una sociedad que participa, reclama y apoya el desarrollo tecnológico!

Por tanto no es posible reducir la aparición de este fenómeno a factores internos o externos, más bien son innumerables las variables que inciden para que este fenómeno se presente en nuestra sociedad.

4. Importancia del Ciberbullying en el Marco de la Convivencia Escolar

Esta dimensión apuntaba a conocer la importancia que tiene para los profesores el ciberbullying en el Marco de la Convivencia Escolar. Logrando establecer dos grupos predominantes:

4.1. Influencia en la Formación de Subgrupos

En esta categoría nos encontramos con respuestas que dicen relación con la formación de subgrupos al interior del Establecimiento Educacional.

“Bueno se notan acá jóvenes más retraídos y otros más agresivos, se produce una suerte de salirse del lugar físico donde están o sea esto va más allá de que aquí se castigue dentro de la sala o dentro del recinto escolar sino que esto ya va más abarcando vida personal, vida fuera de contexto...” (Entrevistado N° 5)

4.2. Generación de Debate

Esta categoría se refiere a la importancia que tiene para la comunidad educativa que se hable del tema, promoviendo su conocimiento.

“Altamente importante en términos investigativos, tremendamente importante porque es muy bueno que se esté debatiendo, es muy bueno que se esté conversando el ciberbullying, es un hábito y un ejercicio que a la larga en un corto o largo plazo lleva, conlleva a trágicas decisiones a trágicas situaciones, por lo tanto el impacto que puede causar social dentro de una comunidad educativa y una familia es tremendo, es gravísimo” (Entrevistado N° 7)

En nuestro Marco Teórico nos encontramos con una extensa literatura sobre la importancia de la convivencia escolar, ya que ella constituye uno de los desafíos de futuro más importantes de la actualidad educativa; la escuela debe servir como un espacio de aprendizaje donde ir interiorizando hábitos y actitudes positivas

hacia valores democráticos como el diálogo, la tolerancia, la participación, la aceptación del otro, la construcción de identidades diversas o el respeto a la diferencia, que faciliten decididamente la formación de ciudadanos democráticos que saben vivir juntos.

Para el MINEDUC *“La convivencia consiste en gran medida en compartir. Y a compartir se aprende: a compartir tiempos y espacios, logros y dificultades, proyectos y sueños. El aprendizaje de valores y habilidades sociales, así como las buenas prácticas de convivencia, son la base del futuro ciudadano en una cultura de país animada por la construcción de proyectos comunes. Y ese aprendizaje tiene lugar importante en la experiencia escolar”.* (MINEDUC; op. cit. a)

Sin embargo esto no se estaría dando en los Establecimientos Educativos, más bien el ciberbullying está generando un deterioro en las relaciones interpersonales y una segmentación entre los alumnos.

Empero para otros docentes la importancia que tiene el ciberbullying en el marco de la convivencia escolar tiene que ver con que en sus Establecimientos Educativos se genera un espacio de debate, se crea una instancia para que se hable del fenómeno contribuyendo a su conocimiento y por ende produciendo una mayor conciencia sobre él.

5. Ejemplos de Ciberbullying

La dimensión tenía como objetivo conocer casos de ciberbullying que se hayan producido en los Liceos Municipales Emblemáticos. Logrando establecer dos categorías:

5.1. Liceos con casos de ciberbullying

En esta categoría nos encontramos con casos de ciberbullying en los Liceos.

“...Por ejemplo el hecho de que los alumnos de octavo año de hace 15 días atrás hayan estado amenazando a un alumno que va a entrar en el colegio, que crearon una página, una página wiki que se llamaba abortemos al NN en el cual muchos alumnos de octavo se suscribieron y dejaron amenazas y ofensas a este niño...” (Entrevistado N° 3)

“Se subieron este año fotos de un alumno (8° básico) que tengo yo que es homosexual y fueron a compartir, se subieron fotos de él al facebook entonces durante un tiempo, yo me entere después, durante un tiempo estuvieron las fotos de este niño circulando con su supuesta pareja en actitudes más cariñosas digamos entonces no eran nada de fuertes, no eran nada comprometedor, pero a la vista de sus compañeros sí, y fue el comentario de oye tal niño está ahí y mírenlo que se yo y más bien las fotos no eran tanto la agresión sino que los comentarios, los comentarios de repente eran más fuertes que lo que la imagen en realidad decía” (Entrevistado N° 8)

5.2. Liceos sin casos de ciberbullying

En esta categoría nos encontramos con respuestas que señalan que en estos Liceos los docentes no saben o no recuerdan que se hayan generado casos de ciberbullying.

“No acá no, en otro colegio donde estuve sí, hubo un alumno que declaro que le hubiese gustado, no como era a esta profesora la mataría, en una página, pero acá no he sabido” (Entrevistado N° 6)

“No, no recuerdo, no, no...” (Entrevistado N° 9)

En el Marco Teórico se identifican variadas formas en que se presenta el ciberbullying, una de ellas es la que plantea Belsey (op. cit.) en donde el ciberbullying se da a través de las Tecnologías de la Información y Comunicación, TIC, como el correo electrónico, los mensajes del teléfono móvil, la mensajería instantánea, los sitios personales vejatorios y el comportamiento personal en línea difamatorio, de un individuo o un grupo, que deliberadamente, y de forma repetitiva y hostil, pretende dañar a otro.

Cabe señalar que en las respuestas de los docentes la forma más reiterativa de realizar ciberbullying es a través de internet, usando las redes sociales como Facebook o creando una página web; una Wiki. Esto se puede deber a que los jóvenes usan y abusan de la tecnología, que es un arma rápida que puede llegar a ser tan mortal psicológicamente hablando, capaz de destruir el prestigio y autoestima de una persona cuando se utiliza con fines negativos.

El desarrollo de estas nuevas plataformas en internet permite que esta sea completamente interactiva pudiendo cada usuario subir material escrito, imágenes, fotografías, música, videos y presentaciones que pueden ser guardadas e intervenidas por cada usuario en cualquier parte del planeta.

Por otro lado es necesario hacer presente que los docentes que no mencionaron casos de ciberbullying no saben o no están seguros de que se hayan presentado casos en su Establecimiento Educativo.

6. Estrategias formales utilizadas para enfrentar el Ciberbullying

Esta dimensión apuntaba a detectar las estrategias formales que los docentes utilizan para enfrentar casos de ciberbullying. Para ello se han establecido dos categorías:

6.1. Estrategias formales que están contempladas en el Reglamento de Convivencia del Liceo.

Esta categoría se refiere a la existencia de estrategias formales consideradas en el reglamento de convivencia.

“Sí, bueno el reglamento estipula que es una falta grave... y en las últimas versiones ya está incluido el tema del ciberbullying donde se dice que un alumno por ejemplo no puede insultar, faltar el respeto, amenazar, etc. a otra persona por distintas vías y entre ellas se habla sobre internet, ya por los medios de comunicación por ejemplo por chat y junto con definir digamos la actitud que sería reprochada por el colegio en este caso también se estipula la sanción, ahora todas las sanciones que están estipuladas en un manual de convivencia son apelables es bien interesante esto porque por una falta de esta naturaleza se podría dejar condicional un alumno o se podría expulsar un alumno, pero ese alumno tiene derecho a apelar, eso es dentro del marco del reglamento de convivencia, es independiente que el alumno pueda apelar en el Ministerio o en los mismos Tribunales puede apelar porque el manual de convivencia así lo estipula y en el caso del ciberbullying esto se maneja como una falta grave primera cosa, y en segundo lugar eso se coteja con los antecedentes del joven si es un niño que es complicado que

es conflictivo que tiene otras faltas graves como no se haber copiado en pruebas, haberle sustraído cosas algún compañero haberse escapado de clases y más aún está involucrado en algún hecho de ciberbullying eso significa con toda seguridad una cancelación de matrícula” (Entrevistado N° 3)

“Si hay, entiendo que en algunos de los códigos del reglamento de convivencia está incorporado desde hace un tiempo como falta gravísima el atender contra otro a través de internet, o sea ciberbullying, está tipificada la falta, está clasificada como una falta gravísima con las sanciones que corresponden” (Entrevistado N° 7)

De acuerdo a las respuestas es posible expresar que en los Liceos que contemplan el ciberbullying en su reglamento de convivencia se centran más en las sanciones que en detallar estrategias con las que se puede enfrentar el acoso cibernético.

6.2. Estrategias formales que no están contempladas en el Reglamento de Convivencia del Liceo.

En esta categoría nos encontramos con respuestas que aluden a que no hay ninguna estrategia formal para afrontar casos de ciberbullying en sus Liceos.

“Mira yo voy hacer clara y concisa no hay protocolos de acción claros y establecidos dentro de nuestro manual de convivencia, dentro de nuestro reglamento interno, ni dentro de nuestro proyecto educativo, voy a ser categórica al decir que no se abordan los temas con la alturas de mira que se requiere incluso, incluso estos problemas, el mismo que te conté delante se trato

de manera aislada sin siquiera consensuar acuerdos que sirvieran como estrategia metodológica para tratar casos posteriores sino que se acalló y se trato en dirección a puertas cerradas” (Entrevistado N° 2)

“Que yo sepa no de cyberbullying porque es algo moderno o sea algo de ahora, algo nuevo” (Entrevistado N° 4)

En esta categoría nos encontramos con la realidad más común en los Liceos, la no existencia de estrategias contempladas en el reglamento de convivencia para afrontar casos de cyberbullying.

Los Establecimientos Educativos tienen una función fundamental en la prevención, control, solución y eventual sanción del cyberbullying, ya que están obligados a brindar protección a sus alumnos cuando se encuentren bajo su resguardo. Es de suma importancia que la víctima cuente con respaldo y ayuda del colegio mediante canales seguros y confiables que le permitan dar a conocer su problema.

Los reglamentos de los establecimientos debieran contemplar disposiciones que ayuden a prevenir, enfrentar y sancionar los casos de cyberbullying, considerando algunos aspectos básicos como son el reconocimiento de las políticas, planes, acciones y estrategias de prevención y control del acoso escolar, que exista un procedimiento claro que señale las conductas prohibidas a los alumnos, las vías de denuncia, plazos, sanciones, etc., que garanticen un debido proceso ante las denuncias de cyberbullying, que resguarde especialmente la privacidad y la honra de la víctima, y que posibilite una adecuada defensa para ambas partes, que existan vías preferenciales de solución mediante acuerdo entre las partes, y que para el evento de no conseguir un arreglo, se determinen sanciones justas y proporcionales a la gravedad de las faltas.

Lo recomendable es que toda nueva normativa interna o modificación a los reglamentos sean el resultado de la participación y discusión por parte de todos los actores de la comunidad educativa.

Aunque los caminos que se sigan pueden resultar polémicos y es posible además discutir distintas alternativas, al menos constituye un avance aceptar la existencia del tema, incluirlo en la agenda pública y buscar soluciones.

7. Estrategias informales utilizadas para enfrentar el Ciberbullying

Aquí se pretendía conocer las estrategias informales que los docentes utilizan para enfrentar el ciberbullying. Luego de realizar las entrevistas en profundidad se ha podido determinar un grupo predominante:

7.1. Trabajo en Conjunto

Esta categoría se refiere a que las estrategias informales apuntan a enfrentar el ciberbullying con la ayuda de los diferentes actores de la comunidad educativa, ya sean alumnos, docentes, orientadores, apoderados, etc.

“Mira generalmente yo cuando tenemos problemas en el curso pido que nazca de ellos que podemos hacer para solucionar y generalmente ellos tienen las mejores respuestas que las que tiene uno...en definitiva ellos me ayudan mucho a buscar soluciones. Yo también los oriento que es lo que está apropiado lo que no” (Entrevistado N° 1)

“Le pediría ayuda a las amigas primero, a las chiquillas mismas por ejemplo siempre hay una más cercana, siempre hay una que más la acompaña, que sabe de su historia, que se conocen de

más chica, que me sugiere la orientadora, yo siempre recurro a la orientadora para mí es como super importante que me aconseja ella...” (Entrevistado N° 9)

“Primero tener una buena conversación con el alumno y el apoderado uno en reunión de apoderados también conversar de este tema y ver cuánto es el acceso que tienen los chicos a esto, como si los apoderados le tiene una restricción le dan un horario algo empezar con eso y es bueno el tema, es bueno tocarlo” (Entrevistado N° 4)

“En cuanto a estrategias informales se ha hecho todo un plan de trabajo con orientación donde se habla mucho sobre la autoestima, fundamentalmente la autoestima, este tipo de atentado no va a causar gran impacto en personas que si tienen una autoestima fuerte concreta y bien hecha, pero si va a causar un gran impacto en aquellos niños que tienen problemas de autoconcepto, tienen problemas de autoestima, esa gente esto es una bomba de tiempo, entonces a través de las clases de orientación de varios módulos se conversa y de modo personal cada profesor también...” (Entrevistado N° 7)

De acuerdo a las respuestas de los docentes se puede concluir que las estrategias informales más recurrentes para afrontar casos de ciberbullying son aquellas en que se desarrolla un trabajo en conjunto, y que van desde la implementación de talleres dirigidos a los alumnos hasta conversar sobre el tema en las reuniones de apoderados generando conciencia sobre él.

Cabe señalar además que los docentes manifiestan que es muy importante la función que tienen ellos como profesores jefes en poder detectar casos de ciberbullying y en la prevención de ellos.

8. Efectividad de las estrategias

La dimensión tenía como objetivo conocer la efectividad de las estrategias utilizadas por los docentes frente al ciberbullying. Estableciendo dos categorías:

8.1. Las estrategias son efectivas

Esta categoría se refiere a que las estrategias utilizadas para enfrentar el ciberbullying dan resultados positivos.

“Yo pienso que sí, si bien es cierto en sus familias ellos reciben la parte valórica esencial, el colegio también hay cosas que puede provocar como grupo, tratarlo con sus compañeros, con sus pares. En la casa tú tratas al individuo solo, en familia, pero en grupo lo tratas aquí en el colegio y eso si que uno de hecho uno recuerda experiencia en la escuela con los pares y experiencias que pueden ser positivas. Se aprende como a ser sociabilidad en el colegio. El contar las experiencias sirve mucho, contar los ejemplos” (Entrevistado N° 1)

“Yo creo que ayudan, pero hasta el momento no tienen una respuesta real, ayudan no más...” (Entrevistado N° 3)

8.2. Las estrategias no son efectivas

En esta categoría nos encontramos con respuestas que manifiestan que las estrategias no son suficientes para enfrentar el ciberbullying.

“Son insuficientes yo creo que tiene que venir algo más de arriba como la parte del Gobierno, como una Ley una cosa así para que funcione” (Entrevistado N° 4)

“Yo creo que falta mucho, yo creo que falta hacer conciencia, mucha conciencia esto es un problema un poquito haciendo la analogía con la importancia que tiene que ser donante de órganos por ejemplo, no hasta que te toca, no hasta que hay un caso muy cercano uno decide donar órganos, no hasta que uno es observador, testigo cercano de un caso empieza a trabajar fuertemente con los chiquillos, yo creo que a nivel de docentes si está instalada la conversación, se hace todo lo humanamente posible, pero falta, falta mucho camino por recorrer todavía” (Entrevistado N° 7)

“Si, sabes lo que a mí me pasa, me sucede que falta como la parte de al medio, entiendes tú porque existe el hecho, existe digamos la intención, la persona lo comete y después está la sanción, pero me falta la parte como de prevención, claro está como flaqueando en el sentido de que alguien no sé si profesor jefe no sé si departamento de orientación o digamos la institución vaya y diga ya, y les enseñe a los niños esto es ciberbullying esto se hace esto no se hace, esto es grave y vaya como preparándolos” (Entrevistado N° 8)

Como conclusión podemos decir que la gran mayoría de los docentes manifiestan que todavía queda mucho trabajo por hacer, que todos los esfuerzos que se hacen en sus Establecimientos Educativos son insuficientes para poder enfrentar el ciberbullying, que hay que trabajar mucho en la prevención, en tomar conciencia de la importancia del fenómeno, que esté más presente en los contenidos desarrollados en los liceos, y que se genere una política de gobierno para poder enfrentarlo de mejor manera y no como un problema puntual y desechable.

9. Consecuencias del Ciberbullying

Esta dimensión quería conocer las consecuencias que el ciberbullying generaba y de acuerdo a las respuestas de los docentes hubo una unanimidad en que este fenómeno deja secuelas tanto en sus víctimas como en los agresores.

“...La víctima tiene una baja autoestima por eso es elegido ya, no eligen a cualquiera, eligen al de baja autoestima, de bajo perfil, que este solo que no tenga apoyo de los otros entonces es toda una red que te lleva en un espiral descendente y que te va llevando incluso al suicidio, ya hemos visto casos de alumnos y lo peor es que la víctima cree que él es el culpable y que él lo ha generado, el victimario también tiene un perfil también de muy baja autoestima que busca ser líder atrayendo a la masa al morbo para poder ser alguien, ambos necesitan la misma tipo de ayuda tanto víctima como victimario...” (Entrevistado N° 2)

“Si, definitivamente si, yo creo que solo en la medida en que los chicos afectados por bullying o ciberbullying maduren y quizás están en manos de algún profesional ellos podrán en el tiempo superar el impacto que causo, todo lo que tiene que ver con la autoestima va causando una especie de trauma obviamente el

recuerdo está ahí latente, enfrentar no se me imagino que en internet tu nombre, tu imagen difamada, destruida, groseramente expuesta causa un daño que es muy difícil de borrar sobre todo a esta edad que cuando ellos están mucho más sensible, mucho más receptivos a todo lo que se pueda decir de ellos, no así cuando uno es más adulto porque tiene ciertas herramientas con las que puede combatir, pero en la adolescencia ellos son calvo de cultivo para cualquier cosa, tú los miras mal y entran en crisis, entonces el daño que tu causas es tremendo. En cuanto a los agresores yo creo que ahí es un poco diferente, me parece que la persona en su minuto cuando decide optar por esta forma de agredir, de agresión esta botando, está canalizando, se está desintoxicando, por lo tanto en el minuto debe sentirse bien, le debe causar cierto placer paradójicamente, yo no sé hasta qué punto debe llegar su aversión como para que esta persona en algún minuto aterrice y tome conciencia real del daño que provocó, vamos a ver si hay recién esa persona se pudiese retractar de todo lo que hizo, hay que ver si hay una patología, hay que ver si la persona fue inducida, fue influenciada por alguien, yo creo que cuesta, al agresor le va a costar más superarlo que a la víctima” (Entrevistado N° 7)

“Yo creo que si porque hay un juego como de la persona que hace el ciber, está claro que la persona que se ve afectada es grave, es dañino, baja autoestima sobretodo en épocas de escolares precoces, pero la persona que comete ese cyberbullying está escondiendo una agresión terrible, una pena, una desazón una frustración, quien sabe qué entonces también es dañino, si es dañino desde la palabra...” (Entrevistado N° 8)

A la luz de las respuestas manifestadas por los profesores podemos mencionar que las consecuencias que deja el ciberbullying están relacionadas con el ámbito psicológico, emocional de las personas, además de identificar ciertas características o perfiles tanto en las víctimas como en los agresores y que fueron detallados más específicamente en el punto número tres de este capítulo.

Con relación a las consecuencias del ciberbullying abordadas en el Marco Teórico Slonje y Smith (op. cit.) plantean que las acciones que llevan a cabo los agresores a través de las nuevas Tecnologías de la Comunicación han hecho que lamentablemente las víctimas del acoso cibernético sufran los mismos efectos negativos sobre su salud mental y física que los agredidos por el bullying, como la baja autoestima, pobres resultados académicos, depresión, desajustes emocionales, desórdenes alimenticios, enfermedades crónicas, abandonos de domicilios y en algunos casos, comportamientos violentos y suicidio.

Como conclusión podemos indicar que hay conciencia entre los docentes que el ciberbullying deja consecuencias tanto en las víctimas como en los agresores y que para superarlas es necesario que ellos puedan acceder a un tratamiento con profesionales en la materia.

10. Preparación de los docentes sobre el Ciberbullying

Esta dimensión tenía por finalidad conocer la preparación que los docentes tienen sobre el ciberbullying. Frente a lo cual se establecieron dos categorías:

10.1. Se sienten preparados

Esta categoría se refiere a que los docentes consideran que están preparados frente al tema.

“La verdad es que no lo hemos tocado el tema, pero yo pienso que sí, que están preparados porque siempre están preocupados de los chicos de los comentarios que ellos hacen, de lo que dejan de hacer, viendo su falta de interés, no si hay una preocupación general. Si, no voy a decir que estamos preparados en un 100% pero si llega a suceder algo nosotros nos peinamos con el asunto y lo manejamos y vamos a deshacer no, pero yo creo que si podemos enfrentarlo” (Entrevistado N° 6)

“En la medida de lo que se nos ha proporcionado si, además yo creo que aquí cada profesor ha hecho lo suyo por su cuenta, yo no sé si uno está preparado para combatir un mal que si bien está relacionado con tecnología es algo que va mutando diariamente desde que internet es vertiginoso y cambia todos los días, la forma de trabajar con esto también va cambiando por lo tanto hoy día tu puedes instruirte muy bien respecto de cómo detectar como funcionar como fiscalizar y quizá en tres meses esto ya cambió, entonces es algo constante, aquí hay que estar super pendiente, esto va evolucionando cada mes, cada semana” (Entrevistado N° 7)

10.2. No se sienten preparados

En esta categoría encontramos aquellas respuestas en donde los docentes manifiestan no sentirse preparados en relación al ciberbullying.

“No, es lo que uno sabe a través de las conversaciones con tus propios colegas, con tus hijos con tus alumnos, pero uno no está preparado para nada, uno lo hace por digamos por como actúas tu, la experiencia te lleva a tomar una decisión, claro la conversas

con tus colegas, pero uno necesita una preparación. Los profesores se nos prepara mucho en la materia en lo que uno enseña, pero a cómo enfrentar cierta situación eso te lo da la experiencia de vida y tal vez el consejo o la experiencia de otro profesor, pero nos hace falta que venga una persona preparada y nos diga que hacer, como enfrentar el tema” (Entrevistado N° 1)

“No estamos bien preparados como te digo si no hay una accionar desde la gestión la cual motive y promueva y centre en el tapete estos temas no sacamos con que algunos estén preparados y que tengan ciertas acciones porque van a ser de manera aislada y que no van a tener real impacto en la comunidad, pero yo podría decir que un 98% no está preparado” (Entrevistado N° 2)

“Yo creo que necesitamos algún tipo de perfeccionamiento o capacitación para saber bien cómo enfrentarlo, cuales son las herramientas con las que contamos y que es lo mejor que se puede hacer porque uno no, uno se ve, o sea yo afortunadamente no me he visto así en el caso que haya pasado una cosa así con ninguna de mi curso nunca, pero si me tocara ya mañana yo lo primero que hago es ir donde la orientadora porque yo no sé cómo enfrentarlo, no sé qué es lo mejor no sé si que hay que hacer primero hablar con la niña llamar a la otra a terreno, en fin, decirles altiro a los papas, primero averiguar bien después decirle a los papas, yo pienso que hay que saber bien que es lo que es bien y cuáles son los riesgos que puede tener y que tanto puede afectar a una niña” (Entrevistado N° 9)

Frente a las respuestas de los docentes podemos concluir que la gran mayoría de ellos reconoce no sentirse preparados frente al ciberbullying porque este es un fenómeno que está en constante movimiento, ya se da a través de las Tecnologías de la Información y Comunicación y ellas son vertiginosas en su evolución. Asimismo porque hay un desconocimiento en relación a lo qué es el ciberbullying y de qué manera se presenta.

Igualmente es posible observar en sus respuestas la idea de que se les capacite o perfeccione en esta materia, esbozando la responsabilidad de ello a las autoridades.

Por otra parte es importante destacar que los docentes que se sienten preparados en el tema reconocen que no es en un 100%, pero que son capaces de enfrentarlo de acuerdo a su experiencia.

CONCLUSIONES

Al finalizar el estudio, las conclusiones se configuran como el resultado de todo el trabajo realizado y que pretende dar cuenta de los objetivos planteados, que están alineados a las preguntas y al problema de investigación.

Para ello se abordarán los objetivos específicos y generales planteados en la primera parte de este estudio.

Respecto al objetivo general N° 1 que buscaba **Describir la percepción de los docentes sobre el ciberbullying en Liceos Municipales Emblemáticos de la Región Metropolitana**, se establecieron tres objetivos específicos.

En relación al primer objetivo específico que señala la necesidad de **Identificar formas de ciberbullying que los docentes reconocen**, se determinó que estos reconocían dos categorías, centrada en los medios y en las acciones por las cuales se presenta este acoso cibernético. En cuanto a medios, se entiende como los medios tecnológicos por los cuales se exhibe el ciberbullying como son Internet y la mensajería de telefonía móvil, tal como lo plantea Belsey (op. cit.) este acoso cibernético se da a través de cualquiera de las posibilidades de uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación, TIC.

Mientras que la segunda categoría centrada en las acciones, se refiere a las prácticas más reiteradas de ciberbullying, en este caso difamar a alguien y abrir cuentas de correo electrónico o en redes sociales con el nombre de otra persona con el propósito de agredirla, dos de las siete formas mencionadas por Willard (op. cit.) en las que se manifiesta el ciberbullying.

En relación al objetivo específico N° 2 que intentaba **Establecer motivos que generan el ciberbullying desde la perspectiva de los docentes**, se pudo

determinar tres categorías, en donde los educadores indican que hay factores internos, factores externos y de contexto familiar que contribuyen para que se genere ciberbullying.

Los factores internos se refieren a que las personas que ejercen ciberbullying poseen ciertas características en su personalidad que favorecen el desarrollo de conductas inapropiadas en contra de otra, como son el ser muy competitivos, poco tolerantes a la frustración, agresivos, y con un escaso desarrollo de sus habilidades sociales. Cervera (op. cit.) reconoce algunas particularidades tanto en las víctimas como en los agresores de ciberbullying, primero subraya que cualquier persona está expuesta a este fenómeno, sin embargo explica que los acosadores suelen centrarse en aquellos niños que son diferentes física o anímicamente, mientras que los agresores suelen ser un reflejo de su situación en casa o de los problemas que tienen para relacionarse con los demás.

Los factores externos tienen que ver con el grupo de pares de las personas y que ellos pueden influenciarlo para que ejerza ciberbullying, ya que ese grupo es uno de los agentes de socialización más importante para los jóvenes por tanto pueden influenciar de manera positiva o negativa en las decisiones que tomen.

La tercera categoría de contexto familiar, tiene relación con que las personas que ejercen ciberbullying son porque en el seno familiar no han recibido la atención o los cuidados necesarios para su desarrollo y que se ve reflejado en el poco tiempo que les dedican y en la poca entrega de valores.

En cuanto al objetivo específico N° 3 que estaba orientado a **Indicar importancia del ciberbullying para los docentes en el marco de la convivencia escolar**, se pudieron establecer dos categorías que los educadores consideran relevante, la influencia en la formación de subgrupos y la generación de debate.

En cuanto a la influencia en la formación de subgrupos, se refiere a que en el establecimiento educacional se aprecian diferentes grupos de jóvenes, algunos más retraídos y otros más agresivos, favoreciendo a que se genere un deterioro en las relaciones interpersonales y una segmentación entre los estudiantes.

La segunda categoría de generación de debate, se refiere a que es importante que en la comunidad educativa se hable del ciberbullying porque ayuda a que se promueva su conocimiento, creando una mayor conciencia sobre él.

Por lo tanto es posible indicar que la percepción de los docentes respecto al ciberbullying es que los educadores poseen un manejo insuficiente, escaso y restringido del tema, no teniendo una claridad en lo que es, sus características, las diferentes formas en que se manifiesta y las consecuencias que tiene tanto para sus víctimas como para los agresores.

Este poco manejo de los docentes sobre el ciberbullying puede estar relacionado con que es un tipo de acoso escolar emergente y que se da a través de las Tecnologías de la Información y Comunicación, TIC, las que requieren estar constantemente adaptándose a los cambios vertiginosos que ellas presentan.

Estos resultados también pueden estar asociados al nuevo sujeto escolar que posee características distintas a la generación de los profesores, esta es la brecha a la que se refiere Prensky (op. cit.) entre los nativos digitales, los que han nacido y crecido con las nuevas herramientas digitales y que poseen habilidades y maneras distintas de aproximarse a la información y el conocimiento, versus los inmigrantes, quienes no nacieron en la era de Internet, y que han debido adaptarse a ella.

Todo lo anterior nos hace preguntarnos si los docentes no tienen un manejo completo sobre el ciberbullying, qué pasa con el resto de los actores de la

comunidad educativa? Lamentablemente no tenemos respuesta para esta interrogante, empero podemos decir que la mayoría de los educadores que manifestaron no sentirse preparados frente al tema, sugieren que se les capacite o perfeccione esbozando la responsabilidad de ello a la autoridad, no encontrando en ellos la iniciativa para hacerlo personalmente.

En lo que se refiere al objetivo general N° 2 y que buscaba **Describir estrategias que contemplan los docentes para enfrentar el ciberbullying en Liceos Municipales Emblemáticos de la Región Metropolitana**, se establecieron tres objetivos específicos.

El primer objetivo específico pretendía **Identificar estrategias formales que los docentes utilizan para enfrentar el ciberbullying**, logrando determinar dos categorías, la primera es que los educadores aplican las estrategias formales que están contempladas en el reglamento de convivencia de los liceos y la segunda que los profesores emplean otras estrategias que no están incorporadas en dicho reglamento para afrontar el acoso cibernético.

En relación al objetivo específico N° 2 que aspiraba a **Indicar estrategias informales que los profesores emplean para afrontar el ciberbullying**, se estableció solo una categoría, que los docentes utilizan el trabajo en conjunto como estrategia informal para enfrentar el ciberbullying, siendo las más utilizadas la implementación de talleres dirigidos a los alumnos, conversar sobre el tema en las reuniones de apoderados generando conciencia sobre él, solicitando ayuda a la orientadora del liceo, además de la labor que tienen ellos como profesores jefes en cuanto a la detección y prevención de estos casos.

El objetivo específico N° 3 intentaba **Establecer la valoración de esas estrategias por parte de los docentes**, se determinaron dos categorías, los

profesores que consideran que las estrategias son efectivas y los que consideran que no son efectivas.

En relación a los docentes que manifiestan que las estrategias son efectivas es porque ellas dan resultados positivos al enfrentar el ciberbullying.

En cambio los educadores que piensan que las estrategias no son efectivas, es porque suponen que son insuficientes y que todavía queda mucho trabajo por hacer para enfrentar el ciberbullying.

Por lo tanto es posible indicar que las estrategias que contemplan los docentes para enfrentar el ciberbullying son formales e informales, sin embargo, las estrategias formales a las que aluden los educadores no se encuentran detalladas en los reglamentos de convivencia de los liceos, más bien son las sanciones a las que se arriesga una persona que comete ciberbullying las que se identifican en dichos reglamentos y que tienen que ver con la condicionalidad del alumno o la expulsión del liceo si tiene antecedentes en su hoja de vida.

En cuanto a las estrategias informales se puede decir que los profesores consideran que si todos los actores de la comunidad educativa, ya sean alumnos, docentes, orientadores, apoderados, padres, madres, directivos, participan en un trabajo conjunto, las diferentes actividades que se desarrollen para enfrentar el ciberbullying pueden dar resultados positivos.

No obstante, hay que indicar que no existe una unanimidad de criterios en relación a las actividades que se puedan desarrollar para hacerle frente a este acoso cibernético, más bien ellas responden a las experiencias de cada docente y a los resultados que han obtenido utilizándolas en otro tipo de problemáticas.

Esta situación también puede explicarse porque tal y como señalamos en el punto anterior, al no poseer una visión completa sobre lo que es el ciberbullying, no es posible determinar cuales son las estrategias formales o informales más adecuadas para poder enfrentarlo y porque no, mejor prevenirlo.

A modo de finalización del capítulo a continuación se logra comprobar o rechazar las hipótesis planteadas en nuestra investigación.

Respecto a la hipótesis N° 1, **Los docentes de Liceos Municipales Emblemáticos perciben el ciberbullying como un fenómeno emergente y desconocido**, la investigación demostró que los educadores tienen un muy escaso manejo en todo lo que engloba el ciberbullying, es decir, sus características, la forma en que se manifiesta, las consecuencias que provoca en sus víctimas y agresores. Por lo que se comprueba la hipótesis.

En relación a la hipótesis N° 2, **Los docentes de Liceos Municipales Emblemáticos no presentan estrategias pertinentes para enfrentar el ciberbullying**, el estudio reveló que las estrategias formales consideradas por los educadores no se encuentran detalladas en los reglamentos de convivencia de los liceos, más bien lo que contemplan son sanciones para las personas que ejercen ciberbullying, pero en ningún caso estrategias para prevenirlo, enfrentarlo, métodos de negociación, y evaluación, ya que ni siquiera se identifica con un tipo de problema que se desarrolle en el ámbito de la convivencia, por lo tanto si esto no es identificado difícilmente pueden existir estrategias pertinentes para afrontarlo. En el caso de las estrategias informales hay una cantidad de actividades desarrolladas por los educadores y que las clasifican como trabajo en conjunto con los diferentes actores de la comunidad educativa, sin embargo no hay un criterio único y establecido para ello, más bien responden a las experiencias que ellos han tenido con dichas actividades enfrentando otras problemáticas. Por lo tanto también se comprueba la hipótesis.

HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN

En función de dar cuenta de los resultados del estudio que no están directamente relacionados con los objetivos de éste, pero que son relevantes e interesantes se hace necesario exponer algunos hallazgos que permiten incorporar nuevos elementos, no sólo a efectos de esta investigación, sino que también permiten vislumbrar aspectos a indagar con mayor profundidad en posteriores iniciativas referidas a estas temáticas.

Los principales hallazgos son:

- En los Reglamentos de Convivencia y en los Proyectos Educativos Institucionales (PEI) de los liceos no se contempla el ciberbullying, más bien lo que encontramos en ellos son sanciones para los que ejercen este acoso, pero en ningún caso estrategias para abordarlo y/o prevenirlo, teniendo en consideración que es un fenómeno que está presente en los establecimientos educacionales cada vez con mayor fuerza.
- La existencia de casos específicos en estos liceos emblemáticos dan cuenta de la problemática que engloba el ciberbullying, escapando a lo predecible o esperable.
- Es pertinente mencionar que a pesar que la aparición de este fenómeno del ciberbullying se está haciendo cada vez más recurrente en nuestros establecimientos educacionales, desde la autoridad ministerial no se han tomado medidas para instruir o capacitar a los miembros de la comunidad educativa sobre esta nueva forma de acoso cibernético.

APORTE AL TRABAJO SOCIAL

Para comenzar, La Federación Internacional de Trabajo Social, define a nuestra disciplina como:

“La profesión de Trabajo Social promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación del pueblo para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre comportamiento humano y los sistemas sociales, el Trabajo Social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los Derechos Humanos y la Justicia Social son fundamentales para el Trabajo Social”. (www.ifsw.org/p38000377.html)

El trabajo social en materia de ciberbullying, tiene mucho que aportar, ya que es una problemática multicausal, en la que intervienen distintos actores sociales en distintas dimensiones y que aún no toma la fuerza suficiente para tratar el tema a modo de intervención e investigación de nuestra parte. La familia, los grupos de pares, el liceo, sus administrativos y docentes y por último los estudiantes son los ámbitos y actores donde se desarrolla y a quienes afecta.

En este contexto, la mirada que se le ha dado al fenómeno del ciberbullying, es bastante segmentada, la cual atribuye la responsabilidad a los estudiantes que han participado en hechos de acoso cibernético en contra de sus pares, o bien definen el fenómeno como un problema de disciplina. Sin embargo, el análisis debe ser integral tomando en cuenta una serie de factores que intervienen dentro del liceo y fuera de este. Por otra parte, es fundamental contribuir en la definición conceptual de ciberbullying, ya que para algunos lo que es ciberbullying para otros no lo es.

El conocer distintos ámbitos permite abordar el fenómeno desde una perspectiva más amplia, para así reconocer que la causalidad del fenómeno no es privativa del alumno que ejerce acoso cibernético, sino que también del sistema educativo y el proyecto educativo del liceo.

Atender los problemas del liceo requiere, necesariamente, hacerlo desde un enfoque sistémico; en este contexto los trabajadores sociales contamos con diversas herramientas técnicas que permitirían hacer diagnósticos más precisos, no sólo de los participantes en los hechos de ciberbullying, sino que también de toda la comunidad educativa y de los distintos actores que participan en ella, a través de la utilización de metodologías participativas que permitan reflexionar a los actores en conjunto, lo que lleva consigo la ruptura de esta mirada segmentada de la problemática. El desarrollar diagnósticos más rigurosos y precisos, permitirá no sólo al liceo conocer la realidad de sus estudiantes, sino que también permitirá comprender y dimensionar el fenómeno, lo que indudablemente proporcionará elementos para identificar estrategias de intervención que permitan abordar la problemática, así como, también, incorporar en este proceso a las familias y apoderados.

Otra técnica desde la cual podemos realizar un aporte, dice relación con contribuir a los procesos de formación estudiantil con el desarrollo de talleres de habilidades sociales en toda la comunidad educativa.

Habilidades sociales que van más allá de la resolución pacífica de conflictos, tiene que ver con la comunicación, la asertividad, la empatía, la solicitud de ayuda entre algunas. El desarrollo de estas habilidades permitirán en un futuro cercano mejorar la calidad de vida de los integrantes de la comunidad educativa y la convivencia escolar en general, pero en el caso de los estudiantes este desarrollo les va a permitir enfrentar cualquier situación futura.

Otra forma en la que nuestra disciplina puede colaborar es a través de redefinir el uso de las TIC, Tecnologías de la Información y Comunicación, en el sentido que son herramientas y materiales de construcción que nos facilitan el aprendizaje, el desarrollo de las habilidades y diferentes formas de aprender, estilos y ritmos. La tecnología es utilizada tanto para acercar al aprendiz al mundo, como el mundo al aprendiz. Y es que se debe tener en cuenta que la finalidad de las TIC es que grupos de un interés común para aprender, mejoren las experiencias de interacción entre ellos para consolidar el aprendizaje y que lo haga con las TIC como medio de coordinación. Se deben utilizar como herramientas en el proceso de enseñanza-aprendizaje para la conceptualización de los contenidos para el aprendizaje, en ningún caso deben utilizarse como medio para difamar, agredir, burlarse, intimidar, amedrentar a una persona.

Un claro ejemplo de ello es la campaña publicitaria que hace algunos meses atrás desarrolló el Programa VTR Internet Segura y que contó con el apoyo del MINEDUC y Carabineros de Chile, en donde se le daba una mirada humanizadora al uso de las tecnologías, poniendo énfasis en la forma de relacionarse entre las personas de una manera respetuosa, amable, sin agresiones, y la que fue impulsada por una Trabajadora Social.

Todo esto nos motiva a asumir este nuevo desafío que nos permitirá insertarnos en uno de los ámbitos más apasionantes de nuestra sociedad, considerando que es en la escuela dónde se forman y transitan las personas que se incorporarán en el mundo social y productivo, tomando en cuenta que es en ella donde la sociedad se produce y reproduce sus dinámicas y problemáticas.

BIBLIOGRAFÍA

- Alonso, C. (1994) "Los Recursos Informáticos y los Contextos De Enseñanza y Aprendizaje", En Sancho J. M. (Ed.): *Para una Tecnología Educativa*, 143-167, Barcelona, Ed. Horsori.
- Alzate, R. (1998b) Los Programas de Resolución de Conflictos en el Ámbito Escolar. *Organización y Gestión Educativa*, 4, 14-18. País Vasco: Servicio Editorial del País Vasco.
- Area, M. (2002) *Educación en la Sociedad de la Información*. Bilbao: Editorial Descleé de Brouwer
- Bottomore, T. B. (1967) *Introducción a la Sociología*. Barcelona: Ediciones Península.
- Bringué, X. y Sádaba, Ch. (Coord.) (2008) *La Generación Interactiva en Iberoamérica Niños y adolescentes ante las pantallas*. Barcelona, Ed. Ariel.
- Brunner, J. J. (2001) *Globalización, Educación, Revolución Tecnológica*, Revista *Perspectiva*, Volumen XXXI, N° 2.
- Bueno, M. J. (1996) *Influencia y Repercusión de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación en la Educación*. *Bordón*, 48 (3), 347-354.
- Burgos, M. S., Cubillos, G. P., Torres, M. M. (2010) *Emociones y Reacciones que se*

- manifiestan en alumnos que observan situaciones de Bullying en el Complejo Educativo Los Andes de la comuna de La Cisterna, Tesis para optar al grado Académico de Magíster en Ciencias de la Educación con Mención en Orientación, Relaciones Humanas y Familia, Dirección de Post Grados, Facultad de Educación, Universidad Mayor, Santiago de Chile.
- Buseh, T.G. (1997) Group Composition, Cooperation and Self-Efficacy in Computer Studies. *Journal of Educational Computing Research*, 14 (2), 125-137.
- Cabero, J. et al. (2000a) *Las Nuevas Tecnologías para la mejora Educativa*. Sevilla, Editorial Kronos.
- Cabero, J. y Gisbert, M. (2002b) *Materiales Formativos Multimedia en la Red. Guía Práctica para su Diseño*. Sevilla, Doblas, S.A.
- Cabero, J. (2007c) "Las Nuevas Tecnologías en la Sociedad de la Información", En CABERO, J. (coordinador): *Nuevas Tecnologías Aplicadas a la Educación*, Madrid, McGrawHill.
- Campo, A. (2000) *De la Convivencia Escolar o de la Reconstrucción de las Expectativas Organización y Gestión Educativa*, 4, núm. Monográfico.
- Carretero, M., Palacios, J. y Marchesi, Á. (comp.). (2000) *Adolescencia, madurez y senectud. Psicología evolutiva*, Madrid, Alianza Editorial.

- Casamayor, G. (1998) "Tipología de Conflictos", En Casamayor G., (coord.). *Cómo dar Respuesta a los Conflictos. La Disciplina en la Enseñanza Secundaria*, 11-28, Barcelona, Graó.
- Cascón, P. (2000) Educar en y para el Conflicto. Cátedra UNESCO sobre Paz y Derechos Humanos. Facultad de Ciencias de la Educación, Universidad Autónoma de Barcelona.
- Castells, M. y Otros (1986a) El desafío Tecnológico. España y las Nuevas Tecnologías, Madrid, Alianza Editorial S.A.
- Castells, M. (1997b) La Era de la Información. Economía, Sociedad y Cultura. Vol. 1, Editorial Alianza.
- Cerezo, F. (2001) La violencia en las Aulas. Análisis y Propuestas de Intervención, Madrid, Pirámide.
- Cervera, L. (2009) Lo que hacen tus hijos en Internet: Una Guía para Padres, España, Editorial RBA.
- Colás, P. y De Pablos, J. (2004) La formación del Profesorado en Redes de Aprendizaje Virtual: Aplicación de la Técnica DAFO. Teoría de la Educación (5).
- Coll, C. (2003) Tecnologías de la Información y la Comunicación y Prácticas Educativas. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya.
- De Azevedo, F. (1973) Sociología de la Educación

- Fondo de Cultura Económica, México.
- De Ibarrola, M. (1985) Las Dimensiones Sociales de la Educación México, Ediciones El Caballito.
- Delors, J. (1997) La Educación Encierra un Tesoro Correo de la UNESCO.
- De Pablos, J. y Jiménez, J. (1998) “Nuevas Tecnologías Aplicadas a la Educación: Una vía para la Innovación”, En De Pablos J. y Jiménez J., (Eds.): *Nuevas Tecnologías, Comunicación Audiovisual y Educación*, 49-70, Barcelona, Cedecs.
- Durkheim, É. (1989) Educación y Sociología, México, Ediciones Colofón.
- Edwards, W. y Grinter, R. (2001) At Home with Ubiquitous Computing: Seven Challenges. Proceedings of the Conference on Ubiquitous Computing, 256-272.
- Erikson, E. (1968) Identidad, Juventud y Crisis. Buenos Aires, Paidós.
- Escudero, J. (1992) La integración Escolar de las Nuevas Tecnologías de la información. Infodidac, Revista de Informática y Didáctica, 21, pp. 11-24.
- Fernández, I. (2003) Escuela sin Violencia. Resolución de Conflictos, México, Alfaomega.
- Freire, P. (2002) Pedagogía de la Autonomía, Saberes Necesarios para la Práctica Educativa,

- Buenos Aires, Siglo XXI Editores.
- García, G. F. (2002) Tecnologías y Educación: Horizonte de un Cambio. Red digital (1).
- Gómez, I., Prats, A. y Vilà, N. (2000) L'impacte de les TIC a l'escola Obligatoria. Perspectiva escolar (245)
- Grijalbo (1998) Diccionario Enciclopédico, Barcelona.
- Grinter, R. E. y Palen, L. (2002) Instant Messaging in Teenage Life. CSCW. New Orleans, Louisiana, USA.
- Habermas, J. (1987) Teoría de la Acción Comunicativa. Vol. I.: Racionalidad de la Acción y Racionalidad Social, Madrid, Editorial Taunus.
- Harasim, L., Hiltz, S., Turof, M. y Teles, L. (2000) Redes de Aprendizaje. Guía para la Enseñanza y el Aprendizaje en la Red. Barcelona, Gedisa.
- Hawker, D. y Boulton, M. (2000) "Twenty years research on peer Victimization and psychosocial maladjustment: A meta-analytic review of cross-sectional studies". Journal of Child Psychiatry and Psychiatry, Vol. 41, 441-445.
- Hernández, M. y Solano, I. (2007) Ciberbullying, un problema de Acoso Escolar. Universidad de Murcia, España. Vol. 10:1, 2007, 17-36.
- Hopkins, R. (1983) Cuestiones en el estudio de la Adolescencia, New York, Academic Press.

- Hurlock, E. (1997) *Psicología de la adolescencia*, México, Editorial Paidós.
- Ianni, N. (2003) “La Convivencia Escolar: una Tarea Necesaria, Posible y Compleja”, en Ruz R. Juan y Coquelet F. Jaime, (editores): *Convivencia Escolar y Calidad de la Educación*, Santiago, Maval Ltda.
- Jares, X. R. (2001a) *Aprender a Convivir*. Vigo, Xerais.
- Jares, X. R. (2001b) *Educación y Conflicto. Guía de Educación Para la Convivencia*, Madrid, Editorial Popular.
- Jordán, J. A. (2003) *Educación para la Convivencia Intercultural en Sociedades Multiculturales*. Revista de Educación, número extraordinario.
- Katz, J. E. (2006) *Magic in the air: Mobile communication And the transformation of social life*. New Brunswick, NJ: Transaction Publishers.
- Kohlberg, L. (1969) *Etapas en el desarrollo del pensamiento moral y la acción*, Nueva York, Holt, Rinehart y Winston.
- Lederach, J. P. (2000) *El Abecé de la Paz y los Conflictos*. Madrid, Catarata.
- Lombarte, S. (2005) ¿El uso de las TIC reduce realmente la Vulnerabilidad social de los Jóvenes? *Teoría de la Educación*, 6 (1).
- Magendzo, A. (2003) “Curriculum, Convivencia Escolar y

- Calidad de la Educación”, en Ruz R. Juan y Coquelet F. Jaime, (editores): *Convivencia Escolar y Calidad de la Educación*, Santiago, Maval Ltda.
- Majó, J. y Marquès, P. (2002) La Revolución Educativa en la Era Internet, Barcelona, CissPraxis.
- Manganiello, E. (1980) Introducción a las Ciencias de la Educación Argentina
- Martín, X. y Puig, J. M^a. (2002) El Conflicto. Pros y Contras. Temáticos Escuela Española, 4, 8.
- Mason, K. L. (2008) Cyberbullying: A preliminary assessment For school personnel. *Psychology in the School*. Vol. 45, N° 4, 323-348.
- MINEDUC, (2002a) Política de Convivencia Escolar, Santiago, Punto Impreso.
- MINEDUC, (2003b) Marco para la Buena Enseñanza, Santiago, C&C Impresores.
- MINEDUC, (2005c) Marco para la Buena Dirección: Criterios para el Desarrollo Profesional y Evaluación del Desempeño, Santiago, B&B Impresiones.
- Morin, E. (2001) Los siete Saberes necesarios para la Educación del Futuro, Buenos Aires, Ediciones Nueva Visión SAIC.
- Murciano, D. y Notó, C. (2003) Mediación Escolar. Guix, 295, 57- 63.

- Nassif, (1980) Problemática Pedagógica Contemporánea, Madrid, Ediciones Cincel-Kapelusz.
- Olabuénaga, J. (1996) Metodología de la investigación Cualitativa, España, Editorial Bilbao, Universidad de Deusto.
- Olweus, D. (1993a) Bullying at school: What we know and what we can do. Blackwell: Oxford.
- Olweus, D. (1998b) Conductas de Acoso y Amenaza entre Escolares, Madrid, Morata.
- Ortega, R. (1998) La Convivencia Escolar: qué es y cómo Abordarla. Sevilla: Consejería de Educación y Ciencia.
- Ottaway, A.K.C. (1973) Educación y Sociedad, Buenos Aires, Ediciones Kapelusz.
- Papalia, D., Wendkos, S. y Duskin, R. (2005) Psicología del Desarrollo, México, Editorial McGraw.
- Rakes, G. (1996) Using the Internet as a tool in a resource-based learning environment. Educational Technology, 36, 5, 52-56. Traducción Ucinf 2005.
- Riesman, D., Glazer, N. y Denney, R. (1981) La Muchedumbre Solitaria, Barcelona, Paidós.
- Rodríguez, T. (1999) La Cultura contra la Escuela, Barcelona, Ariel.

- Rumney, J. y Maier, J. (1966) Sociología: la Ciencia de la Sociedad, Buenos Aires, Ediciones Paidós.
- Sánchez, A. (2003) Introducción. Boletín del Ilustre Colegio Oficial De Doctores y Licenciados en Filosofía y Letras y en Ciencias de Madrid, 145, 2-6.
- San Martín, J. A. (2003) La Mediación Escolar. Un Camino para la Gestión del Conflicto Escolar, Madrid, Editorial CCS.
- Sigalés, C. y Mominó, J.M. (2004) La Escuela en la Sociedad Red: Internet en el Ámbito Educativo no Universitario. Barcelona, Universitat Oberta de Catalunya.
- Simone, R. (2000) La Tercera Fase: formas de saber qué estamos perdiendo, Madrid, Taurus.
- Skinner, M. (1990) The Effects of Computer based Instrution On the Achievement of College Students as a Function of achievement status and mode of Preservation. Computers in Human Behavior, 6 (4), 351-360
- Slonje, R. y Smith, P. (2008) "Cyberbullying: Another main type of bullying?" Scandinavian Journal of Psychology. Vol. 49, p. 147-154.
- Taylor, S., Bodgan, R. (1992) "La entrevista en profundidad", en Taylor S., Bodgan R., *Introducción a los Métodos Cualitativos de Investigación*, Barcelona, Paidós.
- Tessier, G. (2000) Comprender a los adolescentes, España, Ediciones Octaedro, S. L.

- Tuvilla, J. (2004a) Convivencia Escolar y Resolución Pacífica De Conflictos. Material de apoyo N° 2 al Plan Andaluz de Educación para la Cultura de Paz y Noviolencia. Andalucía: Consejería de Educación y Ciencia.
- Uruñuela, P. (2006) Convivencia y Conflictividad en las Aulas. Ponencia presentada en el Congreso La Disrupción en las Aulas: Problemas y Soluciones. Promovido por el Instituto Superior de Formación del Profesorado (MEC). Celebrado en Madrid los días 24, 25 y 26 de Marzo.
- Ybarra, M., Mitchell, K. (2004) Youth engaging in online harassment: Associations with caregiver-child relationships, Internet use, and personal characteristics. *Journal of Adolescence*. Vol. 2, N° 3, 319-336.
- Yus, R. (2002) Temas transversales y educación en Valores: La Educación del Siglo XXI, Barcelona, Ediciones Graó.
- Zabalza, M. A. (2002) Situación de la Convivencia Escolar en España. Políticas de Intervención. Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 44, número monográfico.

FUENTES ELECTRÓNICAS

- Belsey, B. (2005) Cyberbullying: An emerging Threta to the Always On generation.
<http://www.cyberbullying.ca>
(Consultada el 16 de Enero de 2011).
- Biblioteca del Congreso Nacional Texto refundido, coordinado y sistematizado de la Constitución Política de la República de Chile
http://www.leychile.cl/Consulta/Exportar?radioExportar=Normas&exportar_formato=pdf&nombearchivo=DTO-100_22-SEP-2005&exportar_con_notas_bcn=True&exportar_con_notas_originales=True&exportar_con_notas_al_pie=True&hddResultadoExportar=242302.2010-01-07.0.0%23
(Consultada el 24 de Abril de 2010).
- Castells, M. (2002c) Lliçó inaugural del programa de doctorat sobre la societat de la informació i el coneixement de la Universitat Oberta de Catalunya.
<http://www.uoc.es/web/cat/articles/castells>
(Consulta: 03 de Junio de 2010).
- CHW, (2007) Las consecuencias reales para la Protagonista.
<http://www.chw.net/foro/actualidad-f87/160241-caso-wena-naty-las-consecuencias-reales-para-la-protagonista.html> 27/05/2008.
(Consultada el 15 de Abril de 2010).
- Díaz-Aguado, M^a. J. (2002) Convivencia Escolar y Prevención de la Violencia.
http://www.cnice.mecd.es/recursos2/convivencia_escolar/3_1htm
(Consultada el 15 de Abril de 2010)

- Elías, Y., Guridi, M., Dorta, Z., Noda, L. y Reyes, Z. (2006)
Comportamiento de la sexualidad en un grupo de adolescentes del Área de Salud de Mulgoba.
<http://www.psicologiacientifica.com/bv/imprimir-157-comportamiento-de-la-sexualidad-en-un-grupo-de-adolescentes-del-area-de-salud-de-mulgoba.html>
(Consultada el 9 de febrero de 2011).
- Federación Internacional de Trabajo Social, (2000)
Concepto de Trabajo Social.
<http://www.ifsw.org/p38000377.html>
(Consultada el 4 de marzo de 2011).
- Fernández, F. (1992)
Familia, Televisión y Socialización del Niño.
<http://rehue.csociales.uchile.cl/rehuehome/facultad/publicaciones/Talon/talon1/famitv.htm>
(Consultada el 9 de febrero de 2011).
- Fundación Pro Bono, (2008)
El Bullying y sus implicancias legales: Manual para los Colegios.
<http://www.probono.cl/documentos/documentos/manual%20bullying.pdf>
(Consultada el 15 de Abril de 2010).
- Geodelphos Chile, (2009)
Estudio de Percepción de bullying en Chile
<http://www.geodelphos.com/delphoeduca/wp-content/uploads/2009/12/ESTUDIO-DE-PERCEPCIÓN-DE-BULLYING-EN-CHILE.pdf>
(Consultada el 24 de Abril de 2010).
- Instituto Nacional, (2010)
Proyecto Educativo Institucional (PEI)
http://www.institutonacional.cl/documentos/proyecto_educativo.pdf
(Consultada el 22 de Abril de 2010)

- JUNAEB, (2011) Prioridades 2011 con IVE-SINAE Oficial Básica y Media.
http://www.junaeb.cl/prontus_junaeb/site/artic/20100118/asocfile/20100118133326/prioridades_2011_basica_media_y_comun_a_con_ive_sinae_oficial.rar
 (Consultada el 26 de Abril de 2011)
- La Nación, (2007) Matonaje escolar por internet reactivó el Conflicto que no deja vivir al adolescente
http://www.lanacion.cl/prontus_noticias/site/artic/20070628/pags/20070628213821.html
 (Consultada el 15 de Abril de 2010).
- Liceo Carmela Carvajal de Prat, (2010) Proyecto Educativo Institucional (PEI)
http://www.cdscarvajal.cl/?page=home/contents&seccion_id=0ef9aacfad9da2dcc468b5663e01a136&unidad=0&pagina=
 (Consultada el 22 de Abril de 2010)
- Liceo José Victorino Lastarria, (2010) Proyecto Educativo Institucional (PEI)
www.emol.com/especiales/colegios/C_municipales/Lastarria2.doc
 (Consultada el 22 de Abril de 2010)
- Prensky, M. (2001) Artículo “Nativos Digitales, Inmigrantes Digitales” En On the Horizon (MCB University Press, Vol. 9 No. 6, December 2001)
<http://aprenderapensar.net/2009/05/18/nativos-digitales-vs-inmigrantes-digitales/>
 (Consultada el 15 de Abril de 2010).
- Marquès, P. (2000a) El Impacto de la Sociedad de la Información en el Mundo Educativo. Funciones y Limitaciones de las TIC en Educación.

- <http://peremarques.pangea.org/impacto.html>
(Consultada el 03 de Junio de 2010).
- MINEDUC, (2010) Prueba de Selección Universitaria, Proceso de Admisión 2011.
http://www.mineduc.cl/usuarios/sies/doc/201101041218200.resumen_PSU.pdf
(Consultada el 05 de Enero de 2011)
- Ministerio del Interior, (2008) II Encuesta Nacional de Violencia en el Ámbito Escolar
http://www.interior.gov.cl/n880_04-12-2008.html
(Consultada el 15 de Abril de 2010).
- OMS, (1998) ¿Qué ocurre con los muchachos?
Una revisión bibliográfica sobre la salud Y el desarrollo de los muchachos Adolescentes.
whqlibdoc.who.int/hq/2000/WHO_FCH_CAH_00.7_spa.pdf
(Consultada el 9 de Febrero de 2011)
- OMS, (2002) Informe Mundial sobre la Violencia.
http://www.paho.org/Spanish/AM/PUB/Violencia_2003.htm
(Consultada el 15 de Abril de 2010).
- Ranking de Colegios, (2011) Ranking de Colegios PSU 2011. Los 10 Mejores Colegios Municipales.
<http://rankingdecolegios.universite.cl/>
(Consultada el 10 de Enero de 2011)
- SIMCE, (2006-2009) Antecedentes Liceo Carmela Carvajal de Prat.
<http://www.simce.cl/hsimple/index.php?id=228&iRBD=8927&iVRBD=3&iNivel=0&iAnio=>
(Consultada el 22 de Abril de 2010)

- SIMCE, (2006-2009) Antecedentes Liceo José Victorino Lastarria.
<http://www.simce.cl/hsimple/index.php?id=228&iRBD=8928&iVRBD=1&iNivel=0&iAnio=>
 o=
 (Consultada el 22 de Abril de 2010)
- SIMCE, (2006-2009) Antecedentes Instituto Nacional General José Miguel Carrera.
<http://www.simce.cl/hsimple/index.php?id=228&iRBD=8485&iVRBD=9&iNivel=0&iAnio=>
 o=
 (Consultada el 22 de Abril de 2010)
- Sistema de Información Legislativa, (2007) Boletín N° 5521-07. Proyecto de ley que Sanciona como delito de exhibición y distribución a través de Internet, material que contenga conducta propia de maltrato escolar.
http://sil.senado.cl/cgi-bin/index_eleg.pl?5521-07
 (Consultada el 16 de Enero de 2011).
- SUBTEL, (2008) Informe Anual de Actividad del Sector Telecomunicaciones año 2008.
http://www.subtel.cl/prontus_subtel/site/artic/20080509/asocfile/20080509130640/informe_anual_2008_020909_v1.pdf.
 (Consultada el 03 de Junio de 2010).
- Veen, W. (2002a) Celebrating Homo Zappiens: adapting to new ways of learning using ICT.
http://www.britishcouncil.org/education/conference/2002/seminars/seminar_a.doc
 (Consultada el 16 de Enero de 2011).
- Veen, W. (2003b) New teaching methods for new generations.

http://fc.noveum.his.se/conferences/ps/nr_zappiens.html.
(Consultada el 16 de Enero de 2011).

VTR, (2010)

Estudio sobre Bullying, Ciberbullying y Violencia Escolar.
http://issuu.com/udeldesarrollo/docs/estudio_3_ok
(Consultada el 12 de Marzo de 2011)

Willard, N. (2004)

An Educator's Guide to Cyberbullying and Cyberthreats.
<http://cyberbully.org/docs/cbcteducator.pdf>
(Consultada el 16 de Enero de 2011).

ANEXOS

ANEXO N° 1

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Preguntas Orientadoras
Percepción del Ciberbullying	Representaciones y/o ideas que poseen los individuos respecto a la temática de Ciberbullying.	Cómo los sujetos conciben un fenómeno y lo reconstruyen desde su significado y conocimiento generando una actitud y opinión al respecto.	Tipos de Ciberbullying	Concepto de Ciberbullying Formas de expresión	¿Qué es el ciberbullying para Usted? ¿Qué formas de ciberbullying conoce?
			Motivaciones	Motivos y/o razones que genera el ciberbullying	¿Según Ud. cuáles son los motivos o razones por los que se genera el ciberbullying?
			Valoración	Importancia asignada	¿Cuál es la importancia que le asigna al ciberbullying en el marco de la convivencia escolar?
			Ejemplos	Ejemplos concretos	En su Establecimiento Educativo han ocurrido casos de ciberbullying, dé un ejemplo?
			Consecuencias	Valoración de consecuencias	¿Considera que el ciberbullying deja

			Preparación	Tipos de consecuencias Tipo de preparación	consecuencias en sus víctimas y/o agresores, de qué tipo? Desde su punto de vista como es la preparación de los docentes sobre este tema?
Estrategias para enfrentar el Ciberbullying	Técnicas que se utilizan para afrontar casos de ciberbullying.	Prácticas recurrentes que se usan para combatir el ciberbullying en Liceos Municipales Emblemáticos de la Región Metropolitana.	Formales Informales Valoración	Tipos de estrategias Valoración de las estrategias	¿Qué estrategias formales utiliza para enfrentar el ciberbullying?(Reglamento de Convivencia) ¿Qué estrategias informales utiliza para enfrentar el ciberbullying? ¿Qué valor le atribuye a estas estrategias para afrontar el ciberbullying?

ANEXO N° 2

ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD

1. ¿Qué es el ciberbullying para Usted?
2. ¿Qué formas de ciberbullying conoce?
3. ¿Según Ud. cuáles son los motivos o razones por los que se genera el ciberbullying?
4. ¿Cuál es la importancia que le asigna al ciberbullying en el marco de la convivencia escolar?
5. En su Establecimiento Educacional han ocurrido casos de ciberbullying, dé un ejemplo?
6. ¿Qué estrategias formales utiliza para enfrentar el ciberbullying? (Reglamento de Convivencia)
7. ¿Qué estrategias informales utiliza para enfrentar el ciberbullying?
8. ¿Qué valor le atribuye a estas estrategias para afrontar el ciberbullying?
9. ¿Considera que el ciberbullying deja consecuencias en sus víctimas y/o agresores, de qué tipo?
10. ¿Desde su punto de vista como es la preparación de los docentes sobre este tema?