

## **Programas de intervención en la comunidad educativa frente a las situaciones conflictivas mediadas por la tecnología en el ámbito escolar**

María Paula Vega<sup>1</sup>, Ana Di Iorio<sup>1</sup>, María Laura Giménez<sup>2</sup>, Gabriela Degiampietro<sup>1</sup>, Adrián Lofiego<sup>3</sup>, Juan Matías Stati<sup>3</sup>, Julián Fernández Oyuela<sup>1</sup>.

InFo-Lab, Laboratorio de Investigación y Desarrollo de Tecnología en Informática Forense, Universidad FASTA, Ministerio Público de la Provincia de Buenos Aires, Municipalidad de General Pueyrredon

<sup>1</sup> {mpvega, diana, dmgabriela, julianfernandez} @ufasta.edu.ar

<sup>2</sup> {imgimenez} @mpba-gov.ar

<sup>3</sup> {alofiego, jstati} @mardelplata.gov.ar

**Resumen.** Constituye un reto para la comunidad científico-tecnológica la comprensión del impacto que ocasionan en el ámbito escolar, especialmente en niños, niñas y adolescentes, los nuevos escenarios propuestos por los avances tecnológicos. Es en las problemáticas que derivan de esta interrelación humana-digital en donde el trabajo transdisciplinario debe atender sus potencialidades y abusos, así como los efectos en la salud e integridad de las personas. Ante esta situación, se hace necesario proponer y diseñar iniciativas que aborden las diferentes problemáticas que pueden conllevar las transformaciones en la era digital. En este trabajo se presenta un estudio exploratorio realizado con docentes del Partido de General Pueyrredon y los programas de intervención en la comunidad educativa frente a las situaciones conflictivas mediadas por la tecnología en el ámbito escolar, producto del trabajo interdisciplinario e interinstitucional en el Proyecto de Desarrollo Tecnológico Social “E-CUIDADOS, Desarrollo de una guía de cuidados de niños, niñas y adolescentes en el mundo digital para la intervención en el aula”.

**Keywords:** ciberviolencias, grooming, cyberbullying, convivencia digital

### **1 Introducción**

Las nuevas tecnologías forman parte de la convivencia escolar, siendo hoy la virtualidad un nuevo espacio social que promueve formas diversas e inéditas de presencialidad, corporeidad y vinculación en el aula. Este nuevo campo de interacciones y relaciones presenta cualidades propias que complejizan las relaciones, las competencias de aprendizaje e incluso las violencias en el ámbito escolar. En el Documento 01/15 del Ministerio de Educación de la Provincia de Buenos Aires “Los vínculos relacionales en el escenario escolar. Desandar los procesos de hostigamiento y discriminación”, se sostiene:

*“Si se piensa en el escenario escolar, se puede dar cuenta de que en su cotidiano se presentan conflictos de diversa índole. Algunas explicaciones sobre la conflictividad apuntan a las diferencias (culturales, sociales, étnicas, generacionales, de género). Sin*

*embargo, se sostiene, que no es la diferencia la causa del conflicto, sino la negación de la misma, lo que se configura y se materializa en el no reconocimiento del otro como un igual y diferente a la vez. Siguiendo el desarrollo teórico de autores como Carina Kaplan, se sostiene que “la violencia es siempre relacional, socialmente construida y se refiere a una multiplicidad de fenómenos y representaciones sociales.” [1]*

Entre niños, niñas y adolescentes la escuela se presenta como el lugar por excelencia en el cual despliegan su contacto con los otros y es a partir de allí que quienes ejercen funciones parentales se encuentran en encrucijadas, ya que deben acompañarlos en la inserción en un entramado de normas, códigos y dinámicas que muchas veces como “migrantes digitales”, desconocen [2]. Además, “los cambios estructurales provocados por las nuevas tecnologías generan un contexto caracterizado por la ruptura de viejas estructuras relacionales, nuevas subjetividades y estilos comunicacionales, presentando un escenario de nuevos anclajes sociales. La vincularidad, educación y salud de las personas está atravesada directa o indirectamente por la tecnología, como así las funciones parentales, docentes y profesionales en general” [3]. En estos escenarios los niños, niñas y adolescentes se encuentran en situación de vulnerabilidad por su situación de inmadurez emocional para comprender y poder manejar situaciones vinculares mediatizadas por la pantalla. Los encuentros virtuales despiertan emociones encontradas y posicionan a los niños/as y adolescentes en estados emocionales difíciles de procesar y manejar. Es por eso que el trabajo por parte de la comunidad educativa en la construcción de las bases de una ciudadanía digital responsable es fundamental para crear un marco de seguridad, transparencia, ética y legalidad que ayude a prevenir situaciones de ciberacoso y a promover una sana convivencia.

Si bien en Argentina en el año 2008 mediante la sanción de la ley 26.388 se incorporaron en la legislación penal algunas figuras vinculadas a delitos informáticos, en dicha oportunidad no se incluyó al grooming. Fue la fuerte influencia del Convenio del Consejo Europeo para la Protección de los Niños contra la Explotación y el Abuso Sexual, en sus art. 18 a 23 [4], sumado a la gran cantidad de casos con repercusión pública y mediática en el país, que fueron detectados y seguidos por varias instituciones y ONGs que comenzaron a alertar sobre este tipo de maniobras, iniciando un camino que derivó en la presentación del proyecto de Ley de Grooming, con un largo tratamiento legislativo, desde la media sanción en el Senado en el año 2011 hasta su sanción definitiva el 13 de noviembre de 2013. También tuvo relevancia un caso rionegrino (caso Fadelli) ocurrido en Cipolletti, entre los días 21 y 25 de julio de 2009. Un comerciante de 35 años que se hizo pasar por un joven de 14 años quien mediante engaños logró mantener conversaciones de contenido sexual con una menor de 13 años y se exhibió por la cámara web mientras se masturbaba. En agosto de 2012, Fadelli fue condenado a un año de prisión en suspenso por el delito de exhibiciones obscenas. La sentencia fue confirmada por el Superior Tribunal de Justicia de la Provincia de Río Negro en el año 2013 [5]. En el año 2009 un grupo de madres se unieron y formaron la ONG “Mamas en línea”. Estas mujeres habían atravesado junto a sus hijos el dolor de haber sufrido conductas violentas de índole sexual en el espacio digital. Si bien el contacto con sus agresores había sido por medios tecnológicos, los efectos ocasionaron lesiones que fueron visibles en el mundo físico y emocional. Al querer reclamar por los derechos vulnerados, no recibieron respuesta de la justicia, siéndole negados espacios de contención por no reunir la condición legal de víctima [6].

## **2 Iniciativas de algunos países para trabajar problemáticas sobre cuidados en el mundo virtual.**

Existen diversas iniciativas en la protección de menores frente a las ciberviolencias, tanto de carácter gubernamental desde ministerios de seguridad, justicia o educación, como desde organizaciones no gubernamentales. Una variable clave en este sentido es la tasa de penetración de Internet y la infraestructura tecnológica presente en los sistemas educativos de los diversos países.

En cuanto a los marcos teóricos a nivel internacional también se encuentran diversidad de enfoques. En el caso de la Unión Europea se presenta un marco de competencias digitales para los ciudadanos, mientras que, en el caso de Norteamérica, se concibe el desarrollo de una ciudadanía digital. El marco europeo de competencias digitales para los ciudadanos (DigComp) está basado en el concepto de que vivimos en una sociedad digital y es esencial que todos sean "digitalmente competentes" para acceder a las nuevas oportunidades de aprender, trabajar, crear y participar en una sociedad que está moldeada por la tecnología digital. En este marco la seguridad en Internet es una de las áreas de estas competencias. Por otro lado el marco de Norteamérica pone en eje el desarrollo de la ciudadanía digital centrado en la necesidad de formar a los individuos para que sean ciudadanos digitales empoderados inclusivos, informados, comprometidos, equilibrados y alertas. Inclusivos implica estar abierto a escuchar y reconocer respetuosamente múltiples puntos de vista y estar relacionado con otros en línea con respeto y empatía. Informados implica evaluar la precisión, perspectiva y validez de las publicaciones en redes sociales y medios digitales. Comprometido significa que utiliza la tecnología y los canales digitales para el compromiso cívico, para resolver problemas y ser una fuerza para el bien tanto en las comunidades físicas como virtuales. Equilibrado implica tomar decisiones informadas sobre cómo priorizar el tiempo y actividades en línea y fuera de línea. Por último, estar alerta implica que el individuo es consciente de sus acciones en línea y sabe cómo estar seguro y crear espacios seguros para otros en línea.

*DigCitCommit* [7] es una coalición de organizaciones conformada recientemente en Norteamérica para trabajar en redefinir la ciudadanía digital. Tienen como misión apoyar a los educadores de todo el mundo con recursos, aprendizaje y oportunidades de participación, desafiando a los estudiantes a mantenerse seguros, resolver problemas y convertirse en una fuerza para la positividad. Esta campaña reúne a organizaciones con diferentes perspectivas, áreas de enfoque y experiencia para apoyar a la comunidad educativa. Algunas de ellas son Common Sense Education, ISTE (Sociedad Internacional de Tecnología Educativa), Google, Facebook, Digital Citizen Institute, entre muchos otros.

Es destacable el aporte que realiza "Common Sense" [8] como organización sin fines de lucro dedicada a empoderar a los educadores para que desarrollen en sus alumnos el pensamiento crítico, conductas sanas y seguras y la participación responsable en el mundo digital. Se destaca el material diseñado que está asociado a un currículo de ciudadanía digital para los diferentes niveles educativos; considerando ocho ámbitos de aprendizaje que abordan Internet segura; privacidad y seguridad; relaciones y comunicación; huella digital; ciberbullying; autoimagen e identidad. El ISTE [9] considera que la ciudadanía digital es mucho más que la seguridad en línea o una larga lista de prohibiciones sino que se trata de ayudar a crear ciudadanos digitales reflexivos y empáticos. Ciudadanos que puedan luchar con las cuestiones éticas importantes en la intersección de la tecnología y la humanidad. Con este enfoque realizan capacitaciones virtuales y formación académica, eventos, congresos y publicaciones para apoyar a los educadores en el aprendizaje y aplicación de

estrategias efectivas para el uso transformador de la tecnología en las instituciones educativas. Google por su parte trabaja fuertemente en la línea de Ciudadanía Digital, no solo generando capacitaciones y recursos para docentes sino que acompaña a las familias y niños con guías y herramientas para lograr el bienestar digital ayudándoles a abordar preguntas difíciles e identificar hábitos saludables.

Bajo el Mecanismo Conectar Europa - CEF [10], se está desarrollando y manteniendo, en nombre de la Comisión Europea, una plataforma de servicio central de Mejor Internet para Niños - BIK para compartir recursos, servicios y prácticas entre proveedores de servicios, los Centros Europeos de Internet más Seguros - SIC, y para proporcionar servicios a sus usuarios, incluida la industria. Entre muchas iniciativas de los diferentes países europeos alineados al BIK podemos mencionar la de España con el caso de IS4K - Internet Segura for Kids, Centro de Seguridad en Internet para menores de edad en España, que tiene por objetivo la promoción del uso seguro y responsable de Internet y las nuevas tecnologías entre los niños, niñas y adolescentes. IS4K trabaja en estrategias para sensibilizar y formar a menores, jóvenes, familias, educadores y profesionales del ámbito del menor, a través del desarrollo de campañas, iniciativas y programas de ámbito nacional. También ofrece servicios online para asesorar y asistir sobre cómo hacer frente a los riesgos de Internet: contenidos perjudiciales, contactos dañinos y conductas inapropiadas. IS4K está liderado y coordinado por la SEDIA - Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial, y ejecuta sus servicios a través del INCIBE - Instituto Nacional de Ciberseguridad, en colaboración con otras entidades de referencia [11].

Por otro lado, en América Latina se observa gran disparidad y existe escasa o nula interconexión entre las iniciativas de los diferentes países, las que están usualmente vinculadas a cada gobierno local [12]. Un caso representativo es el de Colombia con sus iniciativas interministeriales bajo la coordinación del Ministerio de Ciencia y Tecnología [13]. En Chile, el Ministerio de Educación ha desarrollado una serie de estrategias para orientar sobre el autocuidado y la prevención en el ambiente digital, a través de la iniciativa “Internet Segura y Ciudadanía Digital” a cargo del Centro de Educación y Tecnología [14].

En Argentina el Portal Educar del Ministerio de Educación de la Nación [15] trabaja temáticas de uso responsable de la web, privacidad online y ciudadanía digital. Recorre los riesgos que pueden surgir del uso de las TIC como el *grooming* (“abuso en la web”) y *ciberbullying* (“discriminación online”); dictando cursos a docentes y entregando herramientas para abordar las temáticas en el aula con el objetivo de educar y acompañar a los jóvenes en sus actividades digitales. Por otra parte, Con Vos en la Web es un programa de la Dirección Nacional del Sistema Argentino de Información Jurídica (SAIJ) que depende del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación [16]. Este programa busca que los ciudadanos: desarrollen conductas seguras y responsables en el uso de dispositivos tecnológicos conectados a internet y el manejo de los datos privados y personales; conozcan el marco legal que protege la privacidad, seguridad y sus datos personales y otros derechos digitales; y se transformen en difusores y facilitadores de conductas seguras en internet entre sus pares y con los niños, niñas y adolescentes que tienen a cargo. También existen otras iniciativas desde organizaciones sin fines de lucro como chicos.net [17], Grooming Argentina [18] o Argentina Cibersegura[19], entre otros, con proyectos de gran alcance a nivel nacional en el tema de la acompañamiento, prevención y protección de menores en Internet.

### **3 Iniciativas de protección de niños, niñas y adolescentes: experiencias en el partido de General Pueyrredon.**

La inmersión de la tecnología en nuestra sociedad presenta nuevas situaciones en el ámbito escolar, muchas veces en forma de cambios sociales y culturales que implican readaptaciones en los hábitos, consejos y referencias que los educadores proponen a los niños, niñas y adolescentes. La socialización escolar se extiende abarcando también las redes sociales; y las problemáticas que se suscitan en ellas golpean a las instituciones educativas que son llamadas a hacerse cargo de estas situaciones. Los docentes cuentan con herramientas de manejo social que no siempre son útiles para los jóvenes acostumbrados a la vida en pantalla. Lo que ocurre en las redes, en el mundo virtual, repercute en la escuela, y así también a la inversa. Se torna imperioso y necesario concientizar, prevenir, y sobre todo actuar, en un marco seguro y contenido.

Es en esta esfera virtual donde los jóvenes se encuentran expuestos a situaciones de riesgo derivadas del uso inadecuado de las redes sociales; *ciberbullying*, sextorsión, *grooming*, o la difusión no consentida de imágenes son algunos de los riesgos. Los adultos educadores desconocen muchas veces cómo prevenir, actuar y resolver los conflictos suscitados en las redes sociales que impactan en el aula. Saber utilizar una tecnología no necesariamente es saber cuidarse de los riesgos que esta implica. Las escuelas del partido de General Pueyrredon si bien no se encuentran ajenas a estas problemáticas, cuentan con algunas iniciativas integradoras desde diferentes disciplinas e instituciones, que acompañan a los colegios, buscando capacitar y concientizar a la ciudadanía en general, y a docentes y estudiantes en particular.

#### **3.1 El Proyecto de Extensión Permanente “Internet Sana”**

Desde el 7 de febrero de 2012 se celebra en todo el mundo el Día de Internet Segura (SID), una iniciativa global para promover el uso más seguro y responsable de la tecnología en línea y los teléfonos móviles, especialmente entre los niños y jóvenes de todo el mundo. La Facultad de Ingeniería de la Universidad FASTA de Argentina, consciente de su Responsabilidad Social adhiere a la celebración del Día de Internet Segura, creando Programa de Extensión Permanente “Internet Sana”. En sus orígenes el programa estaba destinado a concientizar y capacitar respecto al uso seguro de los dispositivos conectados y servicios en línea en niños y jóvenes de Argentina.

En 2016 el Proyecto de Extensión Permanente Internet Sana [20] pasa a integrar la línea de Responsabilidad Social del InFo-Lab, Laboratorio de Investigación y Desarrollo de Tecnología en Informática Forense integrado por la Universidad FASTA, el Ministerio Público de la Provincia de Buenos Aires y la Municipalidad de General Pueyrredon [21]. El InFo-Lab está integrado por un grupo interdisciplinario de investigadores científicos y tecnológicos que desarrolla soluciones para los investigadores judiciales en el campo de la investigación criminal, la informática forense y su aplicación. Tanto en investigación y desarrollo como en extensión, con estas acciones el InFo-Lab tiene como premisa la contribución a la sociedad en materia de educación en la era digital, acercando a la comunidad los recursos necesarios para un buen uso de las TIC.

Los objetivos actuales del Proyecto de Extensión Permanente Internet Sana están relacionados a promover el derecho de los niños y adolescentes a navegar seguros;

educar para prevenir sobre la problemática del ciberbullying, grooming, sexting y cualquier otra conducta que afecte su integridad; trabajar con jóvenes y analizar su comportamiento en relación al uso de las redes sociales, lo que permite tener una mirada acerca de las problemáticas y riesgos de los adolescentes y de las nuevas formas de simbolización, evaluando de qué manera las TIC permiten a las nuevas generaciones diferentes procesos de constitución de subjetividad y búsqueda de identidad, procesos por demás complejos en esta etapa vital que supone el pasaje de la vida familiar a la vida social.

Este grupo de profesionales, integrado por psicólogos, abogados, ingenieros, asistentes sociales y licenciados en comunicación, entre otros, ha realizado desde 2016 más de 60 actividades de difusión y talleres de concientización con jóvenes, alumnos de escuelas secundarias, padres y docentes, siempre orientado a cuidados en el mundo virtual [22]. La recepción de los encuentros es muy positiva, hay una participación muy activa del público, que hace preguntas, suma comentarios, y comparte sus experiencias personales. Estas reacciones son un reflejo de la necesidad de estos talleres.

### **3.2 El Programa Municipal sobre Bullying, Grooming y Uso Responsable de Redes Sociales**

El Equipo de Promoción de Derechos de la Dirección de Niñez y Juventud Municipal dispone del “Programa Municipal sobre Bullying, Grooming y Uso Responsable de Redes Sociales” [23]. Su objetivo general es el de generar conciencia y prevención sobre estas temáticas, propiciando espacios donde los destinatarios puedan conocer, detectar, actuar de manera preventiva y en consecuencia sobre los ejes temáticos enunciados, brindando charlas a todas las escuelas de gestión pública y privadas de Mar del Plata y Batán. Este programa comenzó en 2011, con el interés inicial de un primer sondeo en lo concerniente a la violencia entre pares en el ámbito escolar. Durante esta primera etapa, el trabajo se focalizó principalmente en la búsqueda y recopilación de información tanto bibliográfica como audiovisual, así como de experiencias y casos significativos y/o testigos sobre la problemática. Además, se mantuvieron reuniones con profesionales y/o referentes autorizados sobre esta temática. Este primer acercamiento posibilitó descubrir, ante un fenómeno social en crecimiento y del cual existía escasa información, la imperiosa necesidad de propiciar un espacio destinado a jóvenes donde poder brindar información sobre esta problemática, en el cual los jóvenes puedan manifestar libremente sus experiencias sobre este tema, teniendo como objetivo primordial la prevención de situaciones de acoso escolar entre pares, bullying. A partir de este primer análisis, se realizaron las correcciones pertinentes para modificar y actualizar el formato inicial, logrando finalmente elaborar material audiovisual que proporcione apoyo a las charlas. Asimismo, con el correr de las charlas taller y principalmente al tener contacto con experiencias de los jóvenes, se posibilitó conocer y comprender el arribo de un nuevo fenómeno: el bullying estaba siendo atravesado por las nuevas herramientas de comunicación, más específicamente por las redes sociales. Este nuevo abordaje permitió desarrollar temas de interés de los adolescentes como el ciberbullying, la privacidad, identidad y ciudadanía digital, cuidado de la intimidad en línea, acoso virtual, entre otros. En 2013, con la sanción de la ley 26904, se incorporó el art. 131 al Código Penal de la Nación Argentina, que sanciona el delito de grooming [24]. Esto permitió contar con un marco legal para abordar las situaciones de acoso sexual virtual infantil, habilitando la denuncia penal, consecuente

investigación e identificación de los agresores, asistencia a las víctimas y eventual juicio y sentencia. [25]

#### **4. Aspectos exploratorios en el relevamiento empírico de la investigación. Detectando la necesidad de desarrollo de una Guía de Cuidados en el mundo virtual para Docentes**

El Ministerio de Educación de la provincia de Buenos Aires presenta en 2012 la Guía de Orientación para la Intervención en Situaciones Conflictivas en el Escenario Escolar [26]. Esta guía representa una herramienta que brinda aportes conceptuales y prácticos necesarios a tener en cuenta cuando suceden situaciones conflictivas, sin dejar de considerar la especificidad y complejidad de cada situación, la cual comprende tanto a los sujetos que forman parte de ella, como al marco organizativo-institucional. Sin embargo, nada plantea respecto a situaciones que suceden en entornos digitales.

En las experiencias empíricas de los talleres a estudiantes y docentes realizados tanto por la Dirección de Niñez y Juventud de la Secretaría de Desarrollo Social de la Municipalidad de General Pueyrredon como por el InFo-Lab, detallados en el apartado anterior, se detectó en forma conjunta y a partir de un similar diagnóstico, la necesidad de trabajar sobre una guía o protocolo de actuación ante situaciones conflictivas acontecidas en el mundo virtual que se presenten en el ámbito escolar.

Esta situación motiva el inicio de un Proyecto de Desarrollo Tecnológico y Social -PDS 0339 acreditado por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva de la República Argentina [27] “Desarrollo de una Guía de cuidados de Niños, Niñas y Adolescentes en el Mundo Digital para la intervención en el Aula. E-CUIDADOS” con el objeto de complementar a la Guía de Resolución de Situaciones Conflictivas del Ministerio de Educación de la Provincia de Buenos Aires y de generar material audiovisual sobre prevención de grooming que contenga la idiosincrasia de la población local destinataria. Se evalúa como positivo el trabajo interinstitucional e interdisciplinario que se viene realizando hasta este momento, considerando que permite vehicular los esfuerzos hacia mismos objetivos, posibilitando el intercambio de experiencias comunes y el aporte de nuevos conocimientos sobre las distintas temáticas.

La participación en vínculos mediatizados por la tecnología, expone a niños, niñas y adolescentes a situaciones que pueden vulnerar sus derechos y la salud psicofísica. La primacía de la vida escolar en esta población hace que sea éste el ámbito privilegiado para la detección de situaciones potencialmente nocivas o riesgosas. En el desarrollo de las actividades y talleres docentes y directivos de Escuelas secundarias han expresado su preocupación y necesidad de orientaciones para poder evaluar y abordar esta problemática, resguardando a los menores y contribuyendo tanto al abordaje psicosocial como legal. Esto generó el desarrollo de una guía de actuación que favorezca el cuidado de los niños, niñas y adolescentes de manera preventiva, colaborando con herramientas para el tratamiento de la temática por parte del equipo docente. La mencionada guía elabora una suite de recomendaciones, recursos y herramientas para el cuidado de niños, niñas y adolescentes en el mundo virtual, con el fin de ser utilizadas por educadores de los colegios dependientes de la Municipalidad de General Pueyrredon, tanto públicos como privados. Esto implica el aporte de nuevas herramientas que permitan conocer, comprender y replicar las acciones preventivas vinculadas a los riesgos en el uso de las redes sociales de niños,

niñas y adolescentes, facilitando la detección, identificación y derivación a la dependencia de atención correspondiente, de aquellos en situaciones de riesgo.

Así también, la presente Guía complementa las acciones de prevención que ya se llevan adelante desde el Proyecto de Extensión Permanente “Internet Sana – Cuidados en el Mundo Virtual” de la Universidad FASTA, las acciones de la Secretaría de Desarrollo Social de la Municipalidad de Gral. Pueyrredon, y la Defensoría del Pueblo del mismo municipio. Esta nueva Guía hace uso de conocimientos científicos y tecnológicos propios de la Informática Forense y recurre a otras disciplinas como la Psicología, la Comunicación Social y la Responsabilidad Social Institucional, con el fin de crear material didáctico (audiovisual, plataformas digitales y manuales de procedimiento) organizado en una estructura que oriente a los educadores en la intervención en el aula frente a los nuevos fenómenos que surgen del uso de las redes sociales entre niños, niñas y jóvenes ocasionando conflictos en la escuela y graves riesgos a la población menor. Significa esto una articulación de tres disciplinas científicas (Psicología, Informática y Comunicación Social), y la coordinación de un equipo interdisciplinario de investigadores de las instituciones involucradas, lo que provoca una retroalimentación y enriquecimiento que genera nuevos conocimientos, productos y objetos científicos.

#### **4.1 Relevamiento a docentes del partido de General Pueyrredon**

Como objetivo inicial del proyecto de investigación conjunto, se desarrolló una encuesta a docentes de instituciones educativas de gestión estatal y gestión privada en el ámbito del Partido de General Pueyrredon, con el propósito de conocer el estado de situación en cuanto al conocimiento de las problemáticas descritas y acciones llevadas a cabo por las instituciones ante la presencia de un caso. La administración de esta encuesta tuvo como meta brindar información relevante del estado de situación para el posterior desarrollo de la guía, favoreciendo el encuadre teórico que se aplicaría para redactarla, como así también orientar las propuestas para el accionar docente. El relevamiento cumplió los siguientes estadios:

- I. Diseño, Evaluación y Desarrollo del Instrumento de Relevamiento de datos  
Desarrollo del instrumento definitivo de recolección. La encuesta desarrollada se distribuyó tanto en papel como en formato digital desde el sitio web de la Municipalidad de General Pueyrredon. [28]
- II. Distribución y relevamiento de datos de la encuesta a docentes: Se realizaron 205 encuestas a docentes de escuelas de educación secundaria del ámbito del Partido de General Pueyrredon de gestión privada y estatal. El relevamiento se realizó en el período comprendido entre Diciembre/2018 y Marzo/2019. La muestra resulta representativa a fines estadísticos debido a que la mayoría de los docentes pertenecen a más de una institución, ya sea de gestión estatal como de gestión privada.
- III. Procesamiento de la información: Los datos recopilados se procesaron con el software XLSTAT.
- IV. Análisis de Datos: Tras el procesamiento de la información, se abordó el proceso de tabulación y análisis. Algunos resultados destacables del proceso de encuesta fueron los que se detallan a continuación.

Del total de la muestra, el 52% de los docentes encuestados pertenecen a instituciones de gestión estatal, el 36% pertenece a institución privada y el 12% a ambas. Respecto al nivel en el cual se desempeñan, el 30% manifestó hacerlo en el nivel primario, el 58% en el nivel secundario, el 8 % en ambos, y un 5% no responde.

El tipo de pregunta realizada para indagar respecto al nivel de conocimiento del docente sobre grooming, cyberllying y sexting consistió en unir el término con su definición. El 91 % de los encuestados pudo definir correctamente cyberbullying, el 85% pudo definir correctamente grooming y sólo el 54% pudo definir sexting. Se desprende de este estudio que los docentes encuestados conocen las definiciones vinculadas a esta problemática. El siguiente conjunto de preguntas refieren al conocimiento del docente respecto a la ocurrencia de alguna de estas situaciones entre sus estudiantes.

Tal como se desprende de la Tabla 1, del total de encuestados sólo el 32% manifiesta no haberse enterado de una situación de estas características. Esto da cuenta que los docentes son considerados como referentes válidos por los niños, niñas y adolescentes para comentar sus comportamientos en redes sociales.

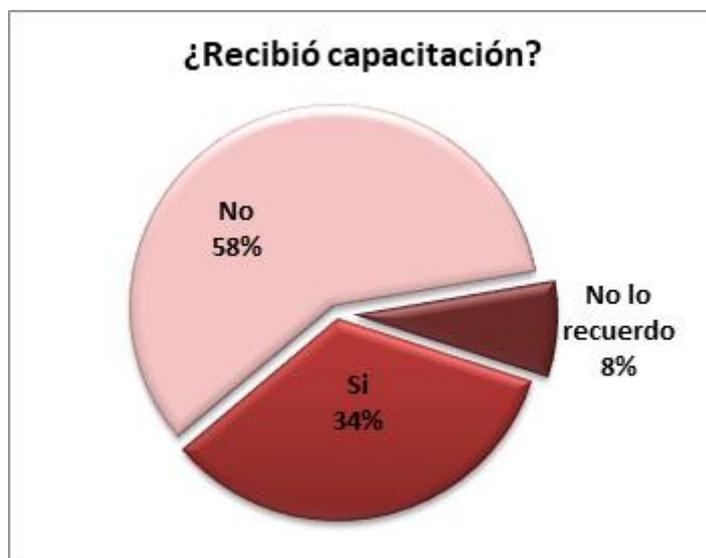


**Tabla 1:** ¿Se ha enterado de alguna experiencia de acoso a través de medios digitales? Fuente: Datos propios

Por otra parte, en la Tabla 2 puede distinguir algunas actuaciones de docentes ante el conocimiento de esta situación. Se desprende del análisis que ante un caso conflictivo o de exposición en redes sociales los docentes optan por mantener el problema en el entorno de la escuela, sea a través del contacto directo con el alumno o con responsables de la institución a la cual pertenecen.



**Tabla 2:** En caso afirmativo, ¿Cuál/es fueron sus acciones al respecto? Fuente: Datos propios



**Tabla 3:** ¿Ha recibido alguna capacitación? Fuente: Datos propios

Un objetivo del trabajo fue relevar acerca del grado de capacitación de los docentes en estas problemáticas, y pudo comprobarse que el 58% de los encuestados refirieron no haber recibido ninguna capacitación, como muestran los datos de la Tabla 3. Consultados respecto a la necesidad de un espacio de actualización y formación en estas temáticas, tal como se desprende de la Tabla 4 que se presenta a continuación, el 99% manifiesta su importancia.



**Tabla 4:** ¿Cree necesario que exista un espacio de asesoramiento permanente y actualizado sobre estas temáticas? Fuente: Datos propios

En la Tabla 4 se manifiesta la necesidad de un espacio de consulta y asesoramiento tanto personal, como por vía telefónica o virtual. Consultados respecto al conocimiento de alguna guía o protocolo de actuación que sirvieran de orientación, ante el conocimiento de algunas de estas problemáticas en el establecimiento, sólo el 14% manifestó su conocimiento, tal como se muestra en la Tabla 5



**Tabla 5:** ¿Conoce alguna guía o protocolo de actuación de nuestro país ante alguna situación como las descritas? Fuente: Datos propios

Frente a un espacio de preguntas abiertas, se desprenden algunas respuestas a destacar, las que se transcriben a continuación.

*“Son problemáticas nuevas, que necesitan capacitaciones constantes y en caso de no tenerla los riesgos son muy altos. Creo que debería ser obligatoria una capacitación y deben brindarse más herramientas a las familias.”*

*“Capacitaciones respecto a la temática, ya que como educador actuamos con el criterio de contener, escuchar, y poner en conocimiento a los padres.”*

*“Debería existir un protocolo a seguir en cada uno de los casos dentro de la institución educativa y emanada desde los más altos estamentos, con asesoría legal. El material tiene que ser accesible por las páginas oficiales y un ejemplar en formato papel en cada dirección de las escuelas. Redactado de forma simple y paso a paso. Además, hace falta que existan leyes reglamentadas sobre el tema, se necesita un marco legal, no solamente buenas intenciones. Hace falta saber qué hacer, como hacerlo y a quién dirigirse.”*

*“Me parece importante que recibamos capacitaciones dictadas por personas idóneas para saber cómo actuar, qué protocolos aplicar para ser una ayuda y no un obstáculo frente a selecciones sensibles.”*

## 5 Conclusiones

En este trabajo se ha realizado un recorrido por distintas iniciativas de difusión y concientización en temáticas de cyberbullying, grooming y sexting, de alcance internacional, nacional y local. Todas estas son muy valiosas pero de distinto alcance y perspectiva en la prevención de la problemática. Un abordaje desde la transdisciplina, tal como está diseñado en los programas del partido de General Pueyrredon, brinda una mirada más integral y abarcativa, ante lo nuevo y complejo de estas situaciones conflictivas. Dada la complejidad del fenómeno, su contundencia y su incidencia en los vínculos, aprendizajes, salud y seguridad, se vuelve indispensable el estudio y generación de estrategias de prevención y abordaje.

A partir del análisis de las encuestas podemos concluir que entre los docentes del Partido de General Pueyrredon esta es una problemática conocida en el ámbito educativo y de la que refieren la mayoría de los docentes; sin embargo, tal como expresaron en las preguntas abiertas, el conocimiento que tienen de la temática no les brinda recursos para actuar. Incluso, se desprende la solicitud de una intervención personalizada en la singularidad de cada caso.

El trabajo interinstitucional y en equipo basado en el diálogo y en el reconocimiento de la realidad concreta y local permitió el desarrollo del Proyecto de Desarrollo Tecnológico Social, cuyo resultado será una Guía de Cuidado de Niños, Niñas y Adolescentes en el Mundo Digital para la Intervención en el Aula.

Esta guía está basada en datos relevados del conocimiento del problema por parte de los docentes del partido de General Pueyrredon e intenta ofrecer orientaciones para trabajadores en el ámbito educativo en general (docentes, directivos, administrativos,

preceptores, etc.). En esta se brindan pautas que permiten una escucha contenedora, que aloje las manifestaciones de niños, niñas y adolescentes en relación a estas problemáticas.

## 6- Bibliografía

1. Secretaría de Educación. (2015). Los vínculos relacionales en el escenario escolar. Desandar los procesos de hostigamiento y discriminación. Dirección de Psicología Comunitaria y Pedagogía Social Subsecretaría de Educación
2. Prensky, M. (2001). Digital natives, digital immigrants. On the horizon, (5).
3. Vega, M. P., Constanzo, B., Di Iorio, A. H., Lamperti, S., & Lasia, S, Expresión de la identidad digital y la experiencia de la intimidad en la juventud actual (XXI Congreso Nacional de Psicodiagnóstico XXVIII Jornadas Nacionales de ADEIP “Integrando perspectivas en contextos diversos”, Buenos Aires, Octubre 2017)
4. Convenio del Consejo Europeo para la Protección de los Niños contra la Explotación y el Abuso Sexual arts. 18 a 23:  
<https://www.humanium.org/es/convenio-del-consejo-de-europa-para-la-proteccion-de-los-ninos-contra-la-explotacion-y-el-abuso-sexual/>
5. <https://www.lanacion.com.ar/comunidad/lo-virtual-se-hace-real-nid2149291>
6. <https://es-la.facebook.com/PorLaLeyDeGrooming/>
7. <https://digcitcommit.org/>.
8. <https://www.commonsensemedia.org/>.
9. <https://www.iste.org/>.
10. [https://ec.europa.eu/commission/publications/connecting-europe-facility-digital-europe-and-space-programmes\\_es](https://ec.europa.eu/commission/publications/connecting-europe-facility-digital-europe-and-space-programmes_es)
11. Observatory of Cybersecurity in Latin America and the Caribbean. Inter-American Development Bank (IDB), Dec 2014
12. La generación app (The App Generation) Howard Gardner y Katie Davis. Editorial: Paidós. Año 2014 - 256 páginas. Idioma: Español. ISBN: 978-84-493-2985-2
13. [www.ciudadaniadigital.gov.co](http://www.ciudadaniadigital.gov.co)
14. [www.internetsegura.cl/](http://www.internetsegura.cl/).
15. <https://www.educ.ar/#gsc.tab=0>
16. <https://www.argentina.gob.ar/justicia/convosenlaweb>
17. <https://www.chicos.net/>
18. <https://groomingargentina.org/>
19. <https://www.argentinacibersegura.org/>
20. <https://info-lab.org.ar/lineas-de-i-d/responsabilidad-social-internet-sana>
21. <https://info-lab.org.ar/>

22. <https://www.youtube.com/watch?v=yMn3nOOpm4o>
23. Sitio Web del Programa de Bullying, Grooming y Redes Sociales de la Municipalidad de General Pueyrredon  
<https://www.mardelplata.gob.ar/BullyingGroomingRedesSociales>
24. <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/220000-224999/223586/norma.htm>
25. Documentos, publicaciones y bibliografía que se utilizaron para la creación del Programa Municipal sobre Bullying, Grooming y Uso Responsable de Redes Sociales:
- a. Comunicación 5/10 de la Dirección General de Cultura y Educación: “La intervención en situaciones de vulneración de derechos en el escenario mediático 2010”  
[http://www.abc.gov.ar/psicologia/sites/default/files/documentos/comunicacion\\_no\\_5\\_-\\_tic.pdf](http://www.abc.gov.ar/psicologia/sites/default/files/documentos/comunicacion_no_5_-_tic.pdf)
  - b. Dr. Alejandro Spiegel Ciencias de la Educación UBA: [http://www.alejandrospiegel.com.ar/ale\\_violencias\\_en\\_la\\_escuela.pdf](http://www.alejandrospiegel.com.ar/ale_violencias_en_la_escuela.pdf)
  - c. Caldevilla Domínguez David (2010) Las Redes Sociales. Tipología, uso y consumo de las redes 2.0 en la sociedad digital actual. Documentación de las Ciencias de la Información vol. 33, 45-68
  - d. Pérez-Díaz, Víctor y Rodríguez, Juan Carlos (2008): La adolescencia, sus vulnerabilidades y las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. Fundación Vodafone España.
  - e. Pérez Francisco Javier, (2010). Las nuevas redes sociales, ¿moda o revolución?
  - f. Sibilia Paula (2008). La intimidad como espectáculo.
  - g. La seguridad de los Niños en línea. Unicef [https://www.unicef-irc.org/publications/pdf/ict\\_spa.pdf](https://www.unicef-irc.org/publications/pdf/ict_spa.pdf).
26. Guía de Orientación para la Intervención en Situaciones Conflictivas en el Escenario Escolar, Gobierno de la Provincia de Buenos Aires, 2012, disponible en [http://abc.gob.ar/primaria/sites/default/files/documentos/comunic\\_conj\\_1-12.guia\\_de\\_orientacion\\_para\\_la\\_intervencion\\_en\\_situaciones\\_conflictivas\\_0.pdf](http://abc.gob.ar/primaria/sites/default/files/documentos/comunic_conj_1-12.guia_de_orientacion_para_la_intervencion_en_situaciones_conflictivas_0.pdf),
27. Banco Nacional de Proyectos de Desarrollo Tecnológico y Social. Disponible en <https://bancopdts.mincyt.gob.ar/proyectos/bancoPdts.zul>
28. Formulario de la encuesta docente:  
<https://www.mardelplata.gob.ar/consultadocente2019>