

Una aproximación a la conceptualización que poseen los docentes respecto del fenómeno de cyberbullying

An approach to teachers' conceptualization with regard to the phenomenon of cyberbullying

Romero, María Laura¹; Lanzillotti, Alejandra Inés²

RESUMEN

El objetivo de este trabajo se orienta a indagar y describir las conceptualizaciones que docentes que ejercen su trabajo en escuelas de Educación Secundaria ubicadas en la Provincia de Buenos Aires (Argentina) poseen acerca del fenómeno de cyberbullying. A su vez, busca conocer y describir si dichos docentes cuentan con estrategias de intervención para abordar este fenómeno y su percepción acerca de la formación o capacitación para intervenir ante él. Mediante la realización de entrevistas semiestructuradas y el empleo de una metodología de enfoque cualitativo se construyeron categorías de análisis de la información recolectada. Los resultados hallados en este estudio sugieren la necesidad de brindar a los docentes información específica sobre la problemática, a fin de que puedan adquirir herramientas efectivas y contribuir con su adecuada prevención y abordaje.

Palabras clave: Cyberbullying - Docentes - Conceptualización - Enfoque cualitativo

ABSTRACT

The objective of this work is to investigate and describe the conceptualization that teachers who work in secondary schools in the Province of Buenos Aires (Argentina) have about the phenomenon of cyberbullying. At the same time, it pursues two more aims: to know if these teachers have intervention strategies to approach this phenomenon and to describe their perception about the training to intervene on it. Categories of analysis of the information collected were constructed through semi-structured interviews and the use of a methodology of qualitative approach. The results found in this study suggest the need to provide teachers with specific information on the problem, so that they can acquire effective tools and contribute to their adequate prevention and approach.

Keywords: Cyberbullying - Teachers - Conceptualization - Qualitative approach

¹Universidad de Buenos Aires (UBA). Facultad de Psicología. Licenciada en Psicología, UBA

²Universidad de Buenos Aires (UBA). Facultad de Psicología. Licenciada en Psicología, UBA. Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET). Becaria Doctoral. Centro Argentino de Etnología Americana (CAEA-CONICET). E-Mail alejandralanzillotti@psi.uba.ar

Nota: El presente artículo tiene su base en la Tesis de Graduación Universitaria de la carrera de Licenciatura en Psicología de la Facultad de Psicología de la Universidad de Buenos Aires presentada por la primera autora y dirigida por la segunda.

Introducción

Teniendo en cuenta los distintos tipos de violencias que pueden ocurrir dentro de las escuelas, las agresiones entre pares constituyen una problemática preocupante debido a sus consecuencias nocivas tanto a nivel individual como grupal, así como a nivel institucional y social. Este fenómeno, generalmente denominado *maltrato escolar* o *bullying*, repercute negativamente no sólo en los estudiantes involucrados de manera directa en las agresiones sino también en todo el grupo de iguales, afectando el clima escolar y el mantenimiento de una convivencia respetuosa entre los alumnos (Ortega-Ruiz, 1994).

Una de las definiciones más utilizadas para hacer referencia al fenómeno de maltrato escolar es la propuesta por Dan Olweus, uno de los pioneros en la investigación sobre esta problemática. Este autor sostiene que el maltrato escolar ocurre cuando un estudiante o grupo de ellos, de forma hostil y abusando de un poder real o ficticio, lleva a cabo una serie de acciones negativas contra un compañero/a con la intención de causarle un daño (Olweus, 1998). Estas acciones se producen de manera repetida y de forma prolongada en el tiempo, instalando una relación asimétrica entre los alumnos involucrados al producir la ruptura de la esperable paridad entre los iguales (Olweus, 1998; Ortega-Ruiz, 1994; Ortega-Ruiz & Mora-Merchan, 2008).

En los últimos tiempos, se ha ido instalando una nueva forma de maltrato escolar posibilitada por el creciente avance tecnológico. Si bien se utilizan diferentes denominaciones para referir a este fenómeno -considerando los giros idiomáticos de los distintos países en donde se han realizado estudios sobre esta problemática- gran parte de los investigadores acuerda en denominarlo *cyberbullying* (Aboujaoude, Savage, Starcevic & Salame, 2015; Tokunaga, 2010). Smith *et al.* (2008) lo definen como un tipo de conducta intencional y agresiva que se repite de forma frecuente en el tiempo, a través del uso de dispositivos electrónicos, por parte de un individuo o un grupo, sobre un sujeto que no puede defenderse fácilmente. Tokunaga (2010) lo define como cualquier comportamiento que se realiza a través de medios electrónicos o digitales para comunicar repetidamente mensajes hostiles o agresivos destinados a infligir incomodidad o daño a otros.

En cuanto a las modalidades o formas mediante las cuales el cyberbullying puede ser ejercido, Willard (2005, 2007) ha propuesto el "Hostigamiento", el cual refiere el envío reiterado de mensajes desagradables, ofensivos y/o insultantes; el "Acecho", el cual remite al envío reiterado de amenazas de daño o intimidación excesiva; la "Denigración", haciendo referencia a envíos y/o difusión de contenidos difamatorios, rumores o mentiras para dañar la reputación de una persona; el "Sonsacamiento y develamiento de información", el cual implica el engaño para sonsacar información privada o secreta a una persona para luego enviarla y/o difundirla de manera malintencionada; la "Violación de la intimidad", haciendo referencia a la difusión de información privada o íntima de una persona sin su consentimiento; la "Exclusión" mediante

el bloqueo o la exclusión deliberada de grupos en línea; y la "Suplantación", la cual implica el robo de contraseñas y la creación de perfiles falsos para enviar mensajes o hacer comentarios maliciosos en nombre de otra persona. Otra forma de cyberbullying, que también suele ser incluida en la literatura internacional (Bauman, 2015; Kowalski, Limber & Agatston, 2012), es la modalidad conocida como *Happy slapping* (Shaw, 2005). Ésta combina la agresión presencial con el cyberbullying ya que consiste en registrar una golpiza física mediante video para difundirlo en la web y humillar a la víctima. Cabe aclarar al respecto que, si bien dichas modalidades se encontrarían actualmente en vigencia, nuevas formas de agresión podrían tener lugar en el futuro, considerando la velocidad del avance tecnológico y la multiplicidad de herramientas y recursos utilizados eventualmente por los estudiantes para agredir a sus pares.

En cuanto a las características generales del fenómeno de cyberbullying, se observa en la literatura internacional sobre la temática cierto consenso en señalar que el cyberbullying comparte las características básicas del bullying presencial o tradicional: desequilibrio de poder -o relación asimétrica-, intencionalidad y repetición en el tiempo. Sin embargo, el hecho de que el cyberbullying se produzca en el espacio cibernético le otorga a estas características ciertas particularidades. En referencia al desequilibrio de poder, se considera que éste puede estar relacionado con la popularidad del agresor en el espacio virtual (Grigg, 2010), con el anonimato y/o con la brecha digital. La posibilidad de anonimato digital refiere a que el origen de la agresión puede ser preservado mediante la creación de perfiles digitales falsos u otros recursos (Dehue, Bolman & Vollink, 2008; Patchin & Hinduja, 2006); mientras que la brecha digital hace referencia a la posibilidad de que quien realiza la agresión posea mayores conocimientos y habilidades tecnológicos (Slonje, Smith & Frisén, 2013). En cuanto a la intencionalidad, se plantea la posibilidad de que, al no producirse una comunicación cara a cara, puedan producirse sesgos al momento de interpretar el mensaje y confusión respecto de la verdadera intención de la persona con quien se está interactuando (Talwar, Gomez-Garibello & Shariff, 2014). Y en referencia a la repetición en el tiempo, la presencia de un sólo episodio de agresión puede considerarse como susceptible de ser repetido si se tiene en cuenta el hecho de que puede difundirse y replicarse ampliamente en el ciberespacio (Dooley, Pyzalski & Cross, 2009; Slonje *et al.*, 2013). Asimismo, se destaca que el cyberbullying puede caracterizarse por cierta continuidad en el tiempo -ya que la agresión puede ser ejecutada y recibida en todo momento, cualquier día y en cualquier horario-; a la vez que se relacionaría con la continuidad en el ciberespacio teniendo en cuenta que los contenidos compartidos en la web son imperecederos (Slonje *et al.*, 2013). Debido a estas características particulares, actualmente se sigue debatiendo dentro de la comunidad científica si el cyberbullying constituye una nueva modalidad de bullying o si se trata de dos fenómenos diferenciados. Al respecto cabe mencionar que algunos estudios han demostrado un solapamien-

to entre el cyberbullying y el bullying presencial encontrando que aquellos estudiantes que habían sufrido agresiones reiteradas a través de recursos interactivos en línea también habían sufrido maltrato escolar cara a cara (Beran & Li, 2007; Gradinger, Strohmeier & Spiel, 2009; Mitchell, Ybarra & Finkelhor, 2007; Perren, Dooley, Shaw & Cross, 2010). En relación con lo anterior, se ha propuesto utilizar el término *cyberbullying* dentro del contexto del maltrato escolar, es decir, para denominar una de las formas en que este tipo de maltrato entre compañeros de la escuela puede ser ejercido, y no para hacer referencia a otro tipo de agresiones en línea que pueden tener lugar en el ciberespacio entre otro tipo de actores (por ejemplo, entre adultos) (Olweus & Limber, 2017). En este sentido, Corcoran, Guckin y Prentice (2015) proponen utilizar el término *agresión cibernética* (*cyber-aggression*) el cual abarcaría un conjunto más amplio de agresiones que pueden ocurrir en Internet. De acuerdo con Grigg (2010), la agresión cibernética se define como el daño intencional causado por el uso de medios electrónicos a una persona o grupo de personas, independientemente de su edad, que perciban tales actos como ofensivos, despectivos, nocivos o no deseados.

En lo que refiere a nuestro país, si bien aún son muy escasas las investigaciones orientadas a evaluar la prevalencia y características que el cyberbullying adquiere en nuestro contexto, pueden mencionarse algunos datos extraídos del estudio denominado *Kids Online* recientemente realizado en nuestro país. De acuerdo con lo observado en este estudio, se destaca que 8 de cada 10 niños, niñas y adolescentes argentinos se comunican a través de Internet, siendo el teléfono móvil el dispositivo mayormente utilizado para navegar en la web. A su vez, este estudio encontró que la edad del primer acceso a Internet ronda los 11 años y que aproximadamente 43% de los adolescentes encuestados informó haber recibido mensajes desagradables o hirientes en los últimos doce meses. Específicamente, 18% señaló que publicaron ese tipo de mensajes en plataformas donde otros podían verlos, 14% recibió amenazas por Internet y 11% quedó excluido de un grupo o actividad en Internet (UNICEF, 2016).

En lo que respecta a avances institucionales en nuestro país, cabe destacar la aprobación de la “Ley Nacional para la Promoción de la Convivencia y el Abordaje de la Conflictividad Social en las Instituciones Educativas” (Ley N° 26.892, 2013). En relación con el fenómeno de cyberbullying, si bien no se utiliza esta denominación, se observa que, en su artículo 3, inciso c, esta ley menciona que uno de sus principios orientadores es “el respeto y la aceptación de las diferencias, el rechazo a toda forma de discriminación, hostigamiento, violencia y exclusión en las interacciones entre los integrantes de la comunidad educativa incluyendo las que se produzcan mediante entornos virtuales y otras tecnologías de la información y comunicación”. Por otro lado, en el artículo 9, inciso b, propone que el Ministerio de Educación de la Nación tiene a su cargo la responsabilidad de “identificar y desplegar iniciativas de diagnóstico de las formas que adquiere la violencia en las instituciones educativas ante los nuevos

modos de interacción en entornos virtuales”.

En lo que respecta a los docentes, una encuesta realizada por la organización no gubernamental *Argentina Cibersegura* demostró a través de sus resultados que, sobre un total de 585 docentes que dieron su opinión en referencia a las problemáticas relacionadas con el uso que hacen los alumnos de Internet y sus riesgos asociados, el 64% reconoció que hubo al menos un caso de cyberbullying en su escuela, mientras que un 17% desconoció si lo hubo. De esta misma encuesta se desprende que 95% de los docentes consideró que las instituciones educativas deberían intervenir frente a estas problemáticas, pero que no todas las instituciones realizan actividades educativas para prevenirlas (Argentina Cibersegura, 2016).

Diversos estudios se han orientado a indagar las conceptualizaciones que los docentes poseen respecto del fenómeno de maltrato escolar (Ahmed & Braithwaite, 2004; Chagas-Dorrey, 2005; James et al., 2008; Johnson, 2009; Kochenderfer-Ladd & Pelletier, 2008; Stauffer, Heath, Coyne & Ferrin, 2012; Troop-Gordon & Ladd, 2013; Troop-Gordon & Quenette, 2010). En relación con lo anterior, se encontró que las creencias y conceptualizaciones que poseen los docentes sobre el maltrato escolar se relacionarían con aquellas estrategias que consecuentemente utilizarían para combatirlo y que, a su vez, éstas influirían en las estrategias que utilizarían los estudiantes para afrontarlo (Kochenderfer-Ladd & Pelletier, 2008; Troop-Gordon & Ladd, 2013; Troop-Gordon & Quenette, 2010). Por ejemplo, ante situaciones de maltrato escolar, los docentes podrían poseer la creencia de que “los estudiantes pueden defenderse por sí mismos”. Dicha creencia se vincularía con una intervención más bien indirecta por parte de los docentes quienes alentarían a los alumnos a defenderse y a resolver el maltrato ellos mismos, dando a lugar a que estos últimos implementen estrategias de tipo “vengativas”. Asimismo, la creencia acerca de que “el maltrato es un comportamiento normal en el desarrollo de los estudiantes” se vincularía con una intervención nula por parte de los docentes ya que si se trata de algo normal no habría nada malo y, por lo tanto, la intervención no sería necesaria. Así, podría decirse que los alumnos quedarían atrapados en un callejón sin salida al no recibir ayuda por parte de los docentes (Kochenderfer-Ladd & Pelletier, 2008).

Si bien se considera que el maltrato entre pares constituye un fenómeno en el cual inciden múltiples factores relacionados con las características de los propios actores y de los contextos familiares, sociales y escolares en los que se desarrollan (Ahmed & Braithwaite, 2004), se ha evidenciado en la investigación acerca de la temática que los aspectos relativos a la escuela, y en particular a las estrategias que utilizan los docentes para el manejo del bullying, desempeñan un papel importante en la explicación de la frecuencia e intensidad con que se presenta esta forma de maltrato (Chagas-Dorrey, 2005). Al respecto, se ha encontrado que en ocasiones la manera en que los docentes intervienen en el maltrato entre pares es contraproducente ya que en lugar de prevenirlo lo estimulan, ya sea de manera directa o indirecta (Johnson,

2009; James et al, 2008).

Stauffer, Heath, Coyne y Ferrin (2012) resaltan que las conceptualizaciones que los docentes poseen acerca del fenómeno también influyen en los distintos grados de responsabilidad que se atribuyen a sí mismos a la hora de intervenir ante él. En este sentido, frente a los casos de cyberbullying que pudieran ocurrir, podrían considerar que la responsabilidad de intervenir ante dichos casos no recae sobre ellos ya que éstos ocurren en un espacio y tiempo diferente al establecido por la institución escolar. Al respecto, Li (2009) encontró que si bien muchas veces los docentes comprenden que el acoso cibernético deja efectos sobre los niños y adolescentes, la mayoría de ellos no considera que constituya una responsabilidad de la escuela. A su vez, halló que los docentes consultados reconocían su preocupación frente a la problemática pero no sabían cómo identificarla y tampoco cómo enfrentarla.

En relación con lo anterior, Erausquin, Dome, López y Confeggi (2012) proponen que no todo lo que se manifiesta como violencia en la escuela se produce en el ámbito escolar propiamente dicho pero no por ello la escuela puede permanecer ajena a este tipo de situaciones. En este sentido, si bien el fenómeno de cyberbullying puede producirse por fuera del espacio-tiempo escolar, estas situaciones repercuten negativamente pudiendo ocasionar consecuencias nocivas en lo que refiere al clima institucional y al normal desarrollo de las actividades dentro de la escuela. Por lo anterior, se considera especialmente relevante poder contar con información acerca de los fenómenos de agresión que se producen en la actualidad y que involucran a la institución escolar en su conjunto a fin de poder abordar estos fenómenos en el marco de proyectos educativos.

Teniendo en cuenta lo anterior, este trabajo se orienta a indagar y describir las conceptualizaciones -entendidas como un conjunto de representaciones cognitivas sobre un tema determinado- que docentes que ejercen su trabajo en escuelas de Educación Secundaria ubicadas en la Provincia de Buenos Aires (Argentina) poseen acerca del fenómeno de cyberbullying. A su vez, se buscará conocer y describir si dichos docentes cuentan con estrategias de intervención para abordar este fenómeno y su percepción acerca de la formación o capacitación para intervenir ante él. Considerando que aún son muy escasos los estudios que abordan esta cuestión en nuestro contexto, este trabajo podría aportar información relevante para ampliar el conocimiento en nuestra región.

Metodología

Teniendo en cuenta el carácter de los objetivos planteados, se empleó una metodología de enfoque cualitativo considerando que este trabajo se orienta a estudiar un aspecto de la realidad en su contexto natural, intentando interpretar y comprender el fenómeno de acuerdo con los significados que las personas implicadas relacionan con el mismo (Rodríguez-Gómez, Gil-Flores & García-Jiménez, 1996). Para ello, se consideraron aportes generales de la

Teoría Fundamentada (Glaser & Strauss, 1967) y de los Estudios de Casos Múltiples (Stake, 2005). La Teoría Fundamentada se orienta a comprender cómo los individuos definen un fenómeno o acontecimiento a través del estudio de fenómenos sociales en contextos naturales (Strauss & Corbin, 1998). Considerando que el estudio de caso se basa en el razonamiento inductivo, las generalizaciones, conceptos o hipótesis surgen a partir del examen minucioso de los datos. En el diseño de casos múltiples se utilizan varios casos únicos a la vez para estudiar la realidad que se desea explorar y describir (Stake, 2005).

Participantes

Se utilizó el tipo de muestreo teórico donde las decisiones iniciales para la recolección teórica de información están basadas en un tema o área problema general (Glaser & Strauss, 1967). Un total de cuatro docentes, quienes al momento del estudio se encontraban ejerciendo su cargo en distintas escuelas de Educación Secundaria ubicadas en la Provincia de Buenos Aires, conformaron la muestra. Todas las docentes eran mujeres, con edades comprendidas entre 23 y 29 años ($M = 25.5$; $DE = 2.65$), con un promedio de 2.75 años de ejercicio de su rol docente. Más información referida a los participantes puede consultarse en la Tabla 1.

Tabla 1
Características de los participantes

Entrevistado	Edad (años)	Años de experiencia docente	Tipo de gestión de la escuela	Cantidad de cursos a cargo
1	29	4	Estatal	5
2	24	2	Privada	5
3	26	3	Estatal	6
4	23	2	Privada	5

Instrumento para la recolección de la información

Se confeccionó una entrevista semiestructurada orientada a indagar la conceptualización que los docentes poseen acerca del fenómeno de cyberbullying. Para recoger información acerca de dicha conceptualización se redactaron preguntas guía relacionadas con distintas Áreas temáticas. Éstas refieren a un agrupamiento en amplios bloques de diferentes aspectos que se vinculan con la conceptualización del fenómeno y fueron definidas *a priori* teniendo en cuenta los antecedentes en la temática. Así, la entrevista se orientó a recoger información sobre nueve Áreas temáticas: 1) *Definición del fenómeno*; 2) *Percepción acerca del propio conocimiento sobre el fenómeno*; 3) *Características del fenómeno*; 4) *Actores involucrados en el fenómeno*; 5) *Espacios donde tiene lugar el fenómeno*; 6) *Medios y modalidades mediante las cuales ocurre el fenómeno*; 7) *Percepción acerca de la frecuencia de ocurrencia del fenómeno*; 8) *Atribución causal respecto del fenómeno*; y 9) *Consecuencias del fenómeno*. Adicionalmente, se redactaron preguntas guía

orientadas a indagar si los docentes cuentan con herramientas para intervenir ante el fenómeno de cyberbullying y sobre su percepción acerca de la capacitación para intervenir ante él: Áreas temáticas 10) *Estrategias de*

intervención ante el fenómeno y 11) *Percepción acerca de la capacitación de los docentes para intervenir frente al fenómeno*. Las preguntas que forman parte de la entrevista semiestructurada pueden consultarse en la Tabla 2.

Tabla 2

Entrevista semiestructurada acerca del fenómeno de cyberbullying. Áreas temáticas y preguntas guía

<i>Áreas temáticas</i>	<i>Preguntas guía</i>
Definición del fenómeno	¿Cómo definiría el fenómeno de cyberbullying?
Percepción acerca del propio conocimiento sobre el fenómeno	¿Cómo considera que es su grado de conocimiento con respecto al fenómeno de cyberbullying? ¿A través de qué medios obtuvo este conocimiento?
Características del fenómeno	¿Qué características considera que tiene el fenómeno de cyberbullying?
Actores involucrados en el fenómeno	¿Qué actores considera que se encuentran involucrados en el fenómeno de cyberbullying?
Espacios donde tiene lugar el fenómeno	¿Dónde cree que se desarrolla el fenómeno de cyberbullying?
Medios y modalidades mediante los cuales ocurre el fenómeno	¿A través de qué medios supone que se produce el fenómeno de cyberbullying? ¿De qué formas o maneras considera que se produce el fenómeno de cyberbullying?
Percepción acerca de la frecuencia de ocurrencia del fenómeno	¿Con qué frecuencia considera que ocurre el fenómeno de cyberbullying?
Atribución causal respecto del fenómeno	¿Por qué piensa que ocurre el fenómeno de cyberbullying? ¿Cuáles serían las razones por las cuales se produce el cyberbullying?
Consecuencias del fenómeno	¿Considera que el fenómeno de cyberbullying tiene consecuencias? ¿Para quiénes? ¿De qué tipo?
Estrategias de intervención ante el fenómeno	¿Ha presenciado o tiene conocimiento sobre alguna situación de cyberbullying? En caso afirmativo: ¿Ha actuado de alguna manera? En caso negativo: ¿Por qué considera que no ha actuado? ¿Considera que cuenta con herramientas para intervenir ante el fenómeno de cyberbullying? ¿Cuáles?
Percepción acerca de la capacitación de los docentes para intervenir frente al fenómeno	¿Cómo considera que es la formación o capacitación de los docentes para intervenir frente al fenómeno de cyberbullying?

Procedimiento

Se redactó y envió una carta de presentación a fin de invitar a los docentes a participar en el estudio. En la misma se les brindó información acerca de los objetivos, relevancia y procedimiento de la investigación, se aclaró el carácter voluntario de la participación y se garantizó la confidencialidad de la información aportada. Una vez obtenido el consentimiento por parte de los participantes se acordó día y horario para realizar la administración de la entrevista en sus lugares de trabajo por fuera del horario de clase. El tiempo de toma osciló entre 15 y 25 minutos, dependiendo de la elocuencia del entrevistado. Una vez concretadas las entrevistas, se realizó la transcripción de las mismas para posteriormente proceder al análisis de la información obtenida.

Estrategias de análisis de la información

Para el análisis de la información recolectada se adoptó un enfoque inductivo e interpretativo considerando aportes específicos de los análisis cualitativos propuestos Braun y Clarke (2006), vinculados con el Análisis Temático, y por Saldana (2008) en lo que refiere a la

construcción de categorías de análisis. Así, en una etapa inicial, se realizó la transcripción, lectura y relectura del material utilizando anotaciones generales (familiarización con la información). Luego, se procedió a la simplificación y selección de la información mediante la identificación de distintos elementos significativos referidos a fragmentos del material obtenidos en las entrevistas (reducción de los datos). Posteriormente, se realizó una codificación abierta de los datos mediante un proceso de comparación constante (generación de códigos iniciales) para luego organizar los datos en categorías de análisis. Es decir, se examinaron las unidades de datos y se resumieron pequeñas secciones con una palabra o frase corta (códigos descriptivos) para identificar en ellas determinados componentes temáticos que permitieron clasificarlas en una u otra categoría de contenido (algunos códigos descriptivos se redactaron *in vivo* a fin de reflejar con mayor exactitud los dichos del entrevistado). De esta manera, dentro de cada Área temática definida *a priori*, se generaron categorías y subcategorías de análisis a partir de la información recolectada, a fin de analizar las relaciones relevantes entre ellas y extraer conclusiones.

Resultados

A continuación, se presentan las categorías y subcategorías de análisis, junto con los fragmentos del material recolectado, correspondientes a cada una de las Áreas temáticas indagadas.

1. Definición del fenómeno

Esta Área temática se orientó a indagar de qué manera

los docentes definen el fenómeno de cyberbullying. Al respecto, se observó una tendencia a definirlo como un tipo de acoso que se realiza a través del uso de plataformas sostenidas mediante Internet (redes sociales y aplicaciones informáticas), y que se relaciona con agresiones y burlas. Sólo una de las docentes mencionó que se trata de un ‘acoso que se da entre pares’, a la vez que otra entrevistada señaló que se trata de ‘algo que ha pasado toda la vida’ (ver Tabla 3).

Tabla 3

Área temática: Definición del fenómeno

Categorías	Fragmentos del material
Acoso a través de Internet relacionado con agresiones y burlas	<p>“Entiendo que hoy en día los chicos se conectan mucho con las redes sociales, Facebook, Instagram... y cosas nuevas que yo ni conozco... y que en el momento que lo hacen, no sólo socializan y buscan amigos, sino que también se agreden; viven agrediendo, forman grupos o se agreden chicas y varones, o burlándose. Yo lo que entiendo es eso...” (entrevista 1)</p> <p>“Para mí tiene que ver con el tema de las redes sociales...más que nada con los chicos, agresiones” (entrevista 3)</p> <p>“Es un acoso que se da entre pares a través de internet en contra de uno” (entrevista 4)</p> <p>“Yo creo que el cyberbullying es un tipo de acoso por Internet o por algún tipo de grupo de WhatsApp o de algo... El hecho de agredir al otro a través de alguna red social, a través de alguna pantalla digamos, por un teléfono o por una computadora, por una red social, por Instagram, por Facebook, por WhatsApp; cuando no das la cara y empezás a agredir o inclusive a ser violento” (entrevista 2)</p>
‘Algo que ha pasado toda la vida’	<p>“Esto es algo que ha pasado toda la vida, nada más que ahora también pasa en redes sociales. La burla que antes se veía en el aula hoy se ve también en las computadoras, o sea, en las redes” (entrevista 1)</p>

2. Percepción acerca del propio conocimiento sobre el fenómeno

Esta Área temática se orientó a indagar la percepción que los docentes poseen acerca de su propio conocimiento sobre el fenómeno de cyberbullying. De acuerdo con la información recolectada, se observó que todas las docentes coincidieron en expresar que dicho conocimiento es escaso o insuficiente. Al respecto, una de las entrevistadas expresó que, al no poseer conocimiento sobre el fenómeno,

dicho desconocimiento repercute en las -pocas- intervenciones que puede realizar frente a él. En relación con la fuente del conocimiento, una de las docentes mencionó la observación de las situaciones que suceden entre los alumnos en la experiencia del día a día en la escuela; mientras que otras entrevistadas mencionaron charlas ocasionales en el establecimiento escolar y alguna lectura sobre la temática dentro de la formación de profesorado (ver Tabla 4).

Tabla 4

Área temática: Percepción acerca del propio conocimiento sobre el fenómeno

Categoría	Sub-categorías	Fragmentos del material
Conocimiento escaso o insuficiente		<p>“[¿Cómo considera que es su grado de conocimiento con respecto al fenómeno de cyberbullying?] Bajo, muy bajo, porque más que darles una charla no puedo, no estoy en conocimiento de qué más se podría llegar a hacer o de qué estrategias poder implementar” (entrevista 4)</p>
	Fuente de conocimiento	<p>Observación de las situaciones que suceden entre los alumnos</p> <p>“¿Conocimiento sobre el tema? Ninguno; lo único que puedo conocer es lo que veo en los chicos, nunca estudié nada de cómo puede tratarse” (entrevista 1)</p>
		<p>Charlas ocasionales en la escuela</p> <p>“[¿Cómo considera que es su grado de conocimiento con respecto al fenómeno de cyberbullying?] Muy, muy poco... por alguna que otra charla en el colegio pero nada más” (entrevista 3)</p>
	Formación de profesorado	<p>“No tengo conocimiento sobre el cyberbullying, al menos yo... Algo leí en el profesorado, pero nada más” (entrevista 2)</p>

3. Características del fenómeno

Esta Área temática se orientó a indagar cuáles son las características que los docentes atribuyen al fenómeno de cyberbullying. Al respecto, las docentes mencionaron que el mismo se relacionaría con el ataque de un grupo hacia un individuo incluyendo todo tipo de agresiones; con actos de discriminación por aspectos físicos de una perso-

na; y con ‘un acto de cobardía’. A su vez, una de ellas mencionó que se trata de un tipo de acoso presente a nivel mundial y en todas las clases sociales. Sólo una de las docentes mencionó que se trataría de un fenómeno que sucede por fuera de la escuela y que por ello se encontraría imposibilitada para accionar frente al mismo (ver Tabla 5).

Tabla 5
 Área temática: Características del fenómeno

Categorías	Fragmentos del material
Se relaciona con el ataque de un grupo hacia un individuo Involucra todo tipo de agresiones	“[¿Qué características considera que tiene el fenómeno de cyberbullying?] Cuando se ataca a un individuo en grupo, ya sea con insultos e indirectas. Todo tipo de agresiones” (entrevista 4)
Se trata de un acoso que se relaciona con un acto de cobardía	“Generalmente lo que se hace es atacar a alguno, atacarlo por la espalda, nunca dan el nombre, siempre hay un acto de cobardía detrás de ese acoso” (entrevista 2)
Se relaciona con actos de discriminación por aspectos físicos de una persona	“Y no sé...en base a las fotografías que discriminan o hacer referencia a lo físico de las personas, más que nada creo que es eso” (entrevista 3)
Se trata de un tipo de acoso, presente a nivel mundial y en todas las clases sociales, relacionado con mucha agresividad y violencia	“Características... Primero que es un fenómeno mundial, que está pasando en todos lados, que cuenta con mucha violencia, mucha agresividad. Otra característica que tiene, que me llama mucho la atención, es que sucede en todas las clases sociales, desde la clase más baja hasta la clase más alta vas a encontrar que hay algún tipo de acoso” (entrevista 2)
Sucede fuera del ámbito escolar	“[el cyberbullying] es algo que escapa al colegio (...) Generalmente, el cyberbullying pasa afuera del colegio, entonces después no puedes accionar porque no pasó en el colegio” (entrevista 2)

4. Actores involucrados en el fenómeno

Esta Área temática se orientó a recolectar información acerca de los actores que los docentes consideran que se encuentran involucrados en el fenómeno de cyberbullying. Al respecto, se observó que todas las entrevistadas mencionaron a los niños y adolescentes, mientras que tres

de ellas expresaron que, a su vez, los adultos también se encontrarían involucrados en este fenómeno. Asimismo, dos de las docentes mencionaron diversos roles involucrados: las personas que agreden, las personas agredidas y los espectadores de las agresiones (ver Tabla 6).

Tabla 6
 Área temática: Actores involucrados en el fenómeno

Categorías	Sub-categorías	Fragmentos del material
Diversos actores	Niños	“Yo creo que hay involucrados tanto niños como adultos, adolescentes. Adultos también, es más, lo vemos también en la tele, cuando se agreden y se siguen agrediendo por las redes” (entrevista 1)
	Adolescentes	“Y... hoy en día más que nada los adolescentes para mí son los que más hacen eso, hay adultos también, pero creo que sucede más entre adolescentes” (entrevista 3)
	Adultos	“Se encuentran involucrados los chicos, ya sean los agresores y las víctimas, y también las familias porque muchas veces las mismas familias promueven ese bullying. A mí me ha pasado recientemente que un alumno venga y me diga que los padres de otro chico lo estaban molestando inclusive” (entrevista 2)
Diversos roles	Las personas que agreden	“Se encuentran involucrados los chicos, ya sean los agresores y las víctimas” (entrevista 2)
	Las personas agredidas	“[¿Qué actores considera que se encuentran involucrados en el fenómeno de cyberbullying?] La persona que se ataca y después los que lo están proporcionando, y las personas que saben y no hacen nada digamos” (entrevista 4)
	Los espectadores	

5. *Espacios donde tiene lugar el fenómeno*

Esta Área temática se orientó a indagar acerca de los espacios donde, de acuerdo con lo que los docentes creen o saben, se desarrolla el fenómeno de cyberbullying. Al respecto, las docentes mencionaron que el cyberbullying tiene lugar dentro de las escuelas, dentro del ciberespacio (plataformas sostenidas mediante Internet -redes sociales y aplicaciones informáticas-), y otros espacios como los

clubes y ámbitos de trabajo. Dos de las entrevistadas mencionaron que el fenómeno de cyberbullying comenzaría dentro del ciberespacio y continuaría dentro del ámbito escolar, más precisamente en las aulas. A su vez, una de las docentes mencionó que este fenómeno sucede por fuera del ámbito escolar y que, como tal, es ‘algo que escapa al colegio’ (ver Tabla 7).

Tabla 7

Área temática: *Espacios donde tiene lugar el fenómeno*

Categorías	Sub-categorías	Fragmentos del material
Dentro del ámbito escolar	Dentro de la escuela, en las aulas	“Generalmente ocurre en las aulas, en la escuela más que nada” (entrevista 4)
	Dentro del ámbito escolar y en plataformas de Internet (redes sociales y aplicaciones de la web) (ciberespacio)	“Algo pasa en las redes sociales y eso lo traen al aula (...) Lo que pasa en las redes se ve en la escuela, más cuando viene una mamá o un chico que se queja diciendo que ‘en el Facebook Juanito le dijo a Pepito algo’ y que por eso después se agarraron en la esquina por ese ‘algo’” (entrevista 1) “Muchas veces en los grupos de WhatsApp también pasa eso, empiezan a darle a uno y eso se extrapola al aula” (entrevista 2)
	Dentro del ámbito escolar y otros ámbitos	“Puede ser en el ámbito escolar o en cualquier otro tipo de ámbito, pero generalmente es más que nada en lo escolar (...) Realmente puede darse en muchos ámbitos. Cyberbullying hay por todos lados en sí, ya sea contra famosos o con personas en medios de trabajo y demás” (entrevista 4) “Y...puede ser en las escuelas, en los clubes, más que nada ahí” (entrevista 3)
Fuera del ámbito escolar		“[el cyberbullying] es algo que escapa al colegio (...) Generalmente, el cyberbullying pasa afuera del colegio” (entrevista 2)

6. *Medios y modalidades mediante los cuales ocurre el fenómeno*

Esta Área temática se orientó a indagar a través de qué medios y de qué formas o modalidades los docentes creen o saben que ocurre el fenómeno de cyberbullying. Al respecto, se observó que fueron mencionadas las plataformas sostenidas mediante Internet (redes sociales y aplicaciones informáticas como *Facebook*, *Twitter*, *Instagram*, *WhatsApp*, etc.) en relación con los medios; mientras que dentro de las modalidades se mencionaron las publicaciones de texto escrito, de fotografías y de videos, junto con la creación de grupos en línea utilizados para la divulgación de comentarios negativos (ver Tabla 8).

7. *Percepción acerca de la frecuencia de ocurrencia del fenómeno*

Esta Área temática se orientó a indagar con qué frecuencia temporal ocurre el fenómeno de cyberbullying de acuerdo con la percepción de los docentes. Al respecto, se observó que todas las docentes entrevistadas coincidieron en mencionar que el cyberbullying ocurre ‘todos los días’, es decir, todas las docentes le atribuyeron una frecuencia diaria (ver Tabla 9).

Tabla 8

Área temática: Medios y modalidades mediante los cuales ocurre el fenómeno

Categorías	Sub-categorías	Fragmentos del material
Medios	Plataformas de Internet	Redes sociales de la web “(...) hoy en día los chicos se conectan mucho con las redes sociales, Facebook, Instagram... (...) no sólo socializan y buscan amigos, sino que también se agreden; viven agrediendo, burlándose” (entrevista 1) “Se acosa a la persona, sea por Facebook, Twitter, Instagram...” (entrevista 4) “Muchas veces en los grupos de WhatsApp también pasa eso (...) Celulares, WhatsApp, los grupos de WhatsApp son tremendos. Facebook, Twitter, Instagram, todas las redes sociales” (entrevista 2)
	Aplicaciones de la web	“[¿A través de qué medios supone que se produce el fenómeno de cyberbullying?] Por las redes sociales” (entrevista 3)
Modalidades	Publicaciones de texto escrito	Denigración de la opinión del otro “Denigrando la opinión del otro, tirando la opinión del otro abajo, o como que lo que opina uno es mejor que lo que opina el otro” (entrevista 1) “Con comentarios negativos, con fotos, o incluso arman a veces exclusivamente grupos para hablar mal de... no sé ‘la petisa de cuarto’; lo arman exclusivamente y se agregan chicos a ese grupo, exclusivamente, para hablar mal de otro; o arman un grupo para hablar de la pelea de Juanito en la esquina, y arman ese grupo para comentar, subir videos, fotos, de esa pelea” (entrevista 1) “(...) con mensajes, o fotos, o indirectas; o uno sube algo y enseguida le responden todas las personas con malos comentarios” (entrevista 4)
	Publicaciones de fotografías	“Con comentarios negativos, con fotos, o incluso arman a veces exclusivamente grupos para hablar mal de... no sé ‘la petisa de cuarto’; lo arman exclusivamente y se agregan chicos a ese grupo, exclusivamente, para hablar mal de otro; o arman un grupo para hablar de la pelea de Juanito en la esquina, y arman ese grupo para comentar, subir videos, fotos, de esa pelea” (entrevista 1)
	Publicaciones de videos	“(...) con mensajes, o fotos, o indirectas; o uno sube algo y enseguida le responden todas las personas con malos comentarios” (entrevista 4) “(...) por algún tipo de grupo de WhatsApp o de algo” (entrevista 2)
	Creación de grupos en línea	“(...) en base a las fotografías que discriminan o hacer referencia de lo físico de las personas (...) [“Ud. menciona que se produce en las redes, ¿de qué manera considera que se produce?] Y... por comentarios, fotos” (entrevista 3)

Tabla 9

Área temática: Percepción acerca de la frecuencia de ocurrencia del fenómeno

Categoría	Fragmentos del material
Frecuencia diaria	“Pasa siempre, todos los días, es algo diario” (entrevista 2) “Pasa bastante seguido últimamente... yo creo que todos los días porque ellos están todos los días conectados con el teléfono, todos los días están poniendo cosas de su vida en las redes sociales” (entrevista 3) “Puede ser a diario, hay casos en los que es constante, todo el tiempo” (entrevista 4) “Todo el tiempo, todos los días escuchás ‘¿Viste lo que hizo Juanita?’, Todo el tiempo se ve un comentario sobre algo que hicieron en las redes” (entrevista 1)

8. Atribución causal respecto del fenómeno

Esta Área temática se orientó a indagar cuáles son los motivos, razones o causas que los docentes le atribuyen al fenómeno de cyberbullying. En este sentido, se observó que tres de las docentes entrevistadas mencionaron causas relacionadas con la incorporación de las tecnologías en la vida cotidiana de los adolescentes. También fueron mencionadas causas relacionadas con la atribución negativa de diferencias individuales; es decir que una de las razones por las cuales este fenómeno podría producirse, de acuerdo con lo expresado por las entrevistas,

se vincularía con la percepción negativa entre los adolescentes de diferencias relacionadas con su aspecto físico, su rendimiento escolar o sus gustos personales. Asimismo, tres de las docentes mencionaron causas relacionadas con la necesidad de pertenencia a un grupo, de llamar la atención y de obtener popularidad; mientras que también fueron mencionadas causas relacionadas con el contexto familiar como la falta de presencia familiar, de diálogo y acompañamiento, y de control en el uso de Internet (ver Tabla 10).

Tabla 10
 Área temática: Atribución causal respecto del fenómeno

Categorías	Sub-categorías	Fragmentos del material
Causas relacionadas con la incorporación de las tecnologías en la vida cotidiana de los adolescentes		“Hoy en día los chicos están conectados entre todos... Facebook, Twitter, Instagram. Para mí tiene que ver con eso también, con el tema de que se pueden relacionar tanto y, al mismo tiempo, utilizan esas redes no sólo para algo bueno sino también para algo malo, como es esto del cyberbullying” (entrevista 3) “Para mí los chicos hoy en día están muy con las redes sociales, muy metidos... A veces, vos querés dar clase y están más atentos a ver qué pasó en Facebook que a ver lo que está pasando con la profesora, con el pizarrón. Yo calculo que es por la nueva etapa, los chicos viven con la tecnología; no digo que esté mal tampoco pero tenemos que buscar una manera de que no estén tan absorbidos en ese mundo” (entrevista 1)
	Percepción de menor exposición	“En redes sociales es muy fácil atacar porque vos no te sentís expuesto, o sea como victimario, sino que vos decís, tirás algo y el que lo agarra lo agarra” (entrevista 2)
Causas relacionadas con la atribución negativa de diferencias individuales	Diferencias relacionadas con el aspecto físico	“Puede ser porque usás anteojos, o porque ‘sos gorda’, o ‘sos flaca’, o ‘fea’, o ‘linda’, ‘alta’, ‘petisa’...” (entrevista 1) “Quizás porque alguien es diferente le empiezan a dar y dar, porque no es como todos” (entrevista 2)
	Diferencias relacionadas con el rendimiento escolar	“Por ejemplo, en un aula tenemos un grupito con ‘los populares’ que siempre están haciendo bromas, los que siempre se burlan de los más aplicados, de los que más saben” (entrevista 4)
	Diferencias relacionadas con gustos personales	“Yo tengo dos nenas en un tercer año de secundaria que son fans del Animé y se traen ‘pines’, dibujos, y las cargan con que son ‘Otakus’, que en sí son Otakus porque es como se llama a la gente del Animé, bueno, y es como que el resto lo ve como algo negativo” (entrevista 4)
Causas relacionadas con la necesidad de pertenencia a un grupo		“Yo creo que lo hacen para resaltar en su grupo de amigos y pertenecer” (entrevista 4) “En la adolescencia se necesita tener un grupo, un grupo que te apañe y que esté atrás, que te acompañe, para sentirte identificado, para sentir pertenencia. Y si ese grupo decide atacar, vos como parte del grupo tenés que atacar también, si no te quedas afuera” (entrevista 4)
	Pertenecer al grupo que agrede para evitar ser agredido	“Para mí incluirse, porque si vos no sos parte de ese grupo, de esos que agreden, sos ‘el loser’, ‘el perdedor’, sos parte del otro grupo que es agredido constantemente, entonces ellos se quieren incluir” (entrevista 1) “Cuando hay un líder y tiene problemas con alguien, entonces lo ataca y todos sus secuaces que generalmente van a tratar de... para pertenecer a un grupo, van a hacer lo mismo que hace ese líder. Entonces molestan, acosan, hasta cierto punto solamente para no ser excluidos y no ser el diferente como es la otra persona” (entrevista 2)
Causas relacionadas con el hecho de llamar la atención u obtener popularidad		“Esto ha pasado toda la vida, nada más que ahora también pasa en redes sociales; antes, cuando era estudiante, se veía más en el aula pero ahora en redes. Ahora que soy profesora yo veo que lo hacen para decir ‘ah yo soy el mejor’ o ‘yo tengo más popularidad’, ‘yo tengo tantos me gusta’” (entrevista 1) “Tal vez lo hacen para llamar la atención; cuando sos adolescente todo se trata de llamar la atención” (entrevista 4)
Causas relacionadas con las familias	Replicación de opiniones o prejuicios de los padres	“No es solamente el hecho de los chicos, también el tema de los chicos empieza en la casa, cuando los padres opinan y se ‘taggea’ o se etiqueta a alguien como ‘Bueno, este es maricón, este es así, así’; entonces también los chicos llevan eso” (...) Yo creo que todo empieza desde las casas desde una cuestión social. Más que nada brota en las casas y después los chicos lo llevan a la escuela” (entrevista 2)
Causas relacionadas con las familias	‘Familia ausente’	“(...) porque hay un motivo de trasfondo ahí... Puede ser una familia ausente atrás de ese chico que agrede, que quizás está buscando llamar la atención o necesita descargar su bronca contra alguien, porque nadie le da bola en su casa” (entrevista 4)
	Falta de diálogo y acompañamiento	“Puede pasar por no tener charla en la casa, acompañamiento en la casa” (entrevista 1)
	Falta de control del uso de Internet	“También puede ser que haya una familia que no ejerce control acerca de las cosas que los chicos hacen por Internet” (entrevista 4)

9. Consecuencias del fenómeno

Esta Área temática se orientó a indagar si los docentes consideran que el fenómeno del cyberbullying ocasiona consecuencias y, en caso afirmativo, de qué tipo. Al respecto, se observó que todas las docentes entrevistadas acordaron respecto de que el cyberbullying ocasiona consecuencias. En este sentido, se observó que mayormente las docentes mencionaron distintas consecuencias que afectarían a las personas que reciben las agresiones.

Dentro de ellas, las entrevistadas mencionaron consecuencias emocionales, como la afectación de la percepción del sí mismo, y consecuencias vinculadas con otros episodios de agresión; mientras que una de las docentes expresó que las consecuencias que puede ocasionar el fenómeno de cyberbullying ‘dependen de la personalidad de cada uno’. En relación con las consecuencias sobre las personas que realizan las agresiones se observó cierto grado de desconocimiento (ver Tabla 11).

Tabla 11
Área temática: Consecuencias del fenómeno

Categorías	Sub-categorías	Fragmentos del material
Consecuencias para quien recibe las agresiones	Consecuencias emocionales	“Sufre más la víctima, al que le hace mal, que está triste y que se deprime por lo que le dicen o le hacen por las redes sociales” (entrevista 1)
		“Consecuencias que afectan los sentimientos de las personas, lo emocional (...) En la escuela tenía una compañera que todos molestaban y que si no lo hacían tampoco lo impedían (...) tiempo después me la crucé y me comentó que ella en el aula se sentía como una mesa o una silla más, que todos la ignoraban o la registraban para las agresiones y que de eso nunca se va a olvidar y que ese dolor se quedó con ella” (entrevista 4)
	Afectación de la percepción del sí mismo	“[Dentro de las consecuencias] el sentirse menos, a lo mejor sentir que tienen obstáculos para ser mejores en la vida” (entrevista 1)
		“Sí, deja consecuencias, más que nada para la víctima, para el que hace bullying tal vez no tantas. Pero la víctima obviamente que va a tener consecuencias. Va a tener una falta de seguridad de sí misma, en la autoestima, más que nada con el sentirse bien con la persona misma, en el sentirse bien con uno mismo. Porque, por lo que yo creo, se va a sentir diferente siempre, o no sé si siempre, pero va a llegar un momento en que va a sentirse... se va a sentir mal por eso” (entrevista 2)
Episodios de agresión	Auto-agresión Hetero-agresión	“A veces puede tener consecuencias muy graves como que la persona llegue a un punto que ya no da más y, a veces, puede tener agresiones en contra de sí mismo o agresiones en contra de todos los que lo estaban molestando” (entrevista 4)
Relacionadas con la ‘personalidad de cada uno’		“[¿Considera que el fenómeno de cyberbullying tiene consecuencias?] Sí, porque yo creo que para una persona que reciba bullying tiene consecuencias... Si se lo toma muy personal... Porque también depende de la personalidad de cada uno, de cómo se lo tome” (entrevista 3)
Consecuencias para quien ejerce las agresiones	Desconocimiento	Consecuencias para la víctima, sí. Para las personas que agreden no sé” (entrevista 4)

10. Estrategias de intervención ante el fenómeno

Esta Área Temática se orientó a indagar si los docentes cuentan con estrategias para intervenir ante el fenómeno de cyberbullying y, en caso afirmativo, de qué tipo. Al respecto, se observó que las docentes mencionaron diversas estrategias tales como dialogar con los alumnos (estrategia que fue mencionada por todas las docentes entrevistadas); distanciar físicamente a los alumnos involucrados; diferenciar el espacio escolar del espacio de Internet; eliminar a los contactos o usuarios que agreden; promover la interacción entre todos los alumnos; derivar el caso al gabinete psicopedagógico de la escuela; e ‘involucrarse’.

A su vez, se observó que algunas de las docentes entrevistadas mencionaron dificultades relacionadas con la intervención ante casos de cyberbullying como la

actitud o percepción de la institución respecto del fenómeno; la imposibilidad de intervención debido a que el cyberbullying ocurriría fuera de la escuela; la falta de tiempo; la falta de cooperación de las familias; y la insuficiencia de gabinetes escolares.

Asimismo, algunas docentes expresaron propuestas de intervención orientadas a involucrar a los alumnos -escuchándolos, y brindándoles charlas y talleres sobre la temática-; y otras orientadas a involucrar a las familias relacionadas con la inclusión de esta temática en el diálogo familiar y con el control de las actividades que los hijos realizan utilizando Internet (ver Tabla 12).

Tabla 12
Área temática: Estrategias de intervención ante el fenómeno

Categorías	Sub-categorías	Fragmentos del material
Dialogar con los alumnos		“Y bueno, podés tratar de hablar con los chicos, que participen todos juntos” (entrevista 2)
	Diálogo sobre un caso puntual	“Lo que hice en ese momento fue un gran debate en el aula en el que le pregunté a ella cómo se sentía cuando recibía todos esos comentarios y dijo que mal, que no le gustaba porque ella estaba mostrando quién era” (entrevista 4) “En caso de que se vea algún caso de bullying se habla con el chico, con el grupo” (entrevista 3) “Lo que los directivos hacen es dar una pequeña charla, pero cuando sucede algo. Después que eso sirva para que los chicos paren las burlas o de enviar las agresiones a través de internet hacia otra persona, hay un ‘gap’ ahí, un bache, que no sabemos qué pasa” (entrevista 4)
	Reforzar la aceptación de diferencias individuales	“Siempre tratamos de hablar con los chicos, decirles que nadie es mejor que nadie, que no son todos iguales y que se tienen que aceptar...” (entrevista 1) “A nivel escuela... Y que se hable con los alumnos, son temas que tienen que tratarse...el tema de cómo manejar las redes sociales, el respeto por el otro, que no somos todos iguales, pero que ser diferente no es nada malo” (entrevista 2)
Distanciar físicamente a los alumnos involucrados		“Tratamos de establecer una distancia. Que el que esté peleado por algo de la red social, se siente acá y el otro en la otra punta. Pero más de eso no podemos hacer, porque ellos son libres de tener redes sociales” (entrevista 1)
Diferenciar el espacio escolar del espacio de Internet		“En la escuela se aclara que cada uno, lo que hace afuera, es responsabilidad de cada uno; lo que pasa adentro de la escuela es responsabilidad de nosotros. Pero más no podemos hacer” (entrevista 1)
Estrategia digital	Eliminar a los contactos o usuarios que agreden	“Yo creo que todo se soluciona en el hecho de que si los tenés en Facebook, te molestan, los eliminás y listo” (entrevista 4)
Promover la interacción entre todos los alumnos		“Cuando estamos con los chicos en el aula hay que tratar de que no se mantengan siempre los mismos grupos, que todos se relacionen entre todos, que se conozcan porque a veces pasa que no se conocen y se critican; entonces primero tratar de que se conozcan antes de que se discriminen” (entrevista 3)
‘Involucrarse’		“Creo que si alguna vez me tocara algo así, lo primero que haría es consultar qué hacer para poder ayudarlos... Porque yo me involucro, creo que es parte de mi trabajo involucrarme con lo que está pasando en el aula, porque creo que es una comunidad de la que el docente también forma parte” (entrevista 4)
Derivar el caso		“[frente a un caso] lo que hice, fue hablar con la psicopedagoga y después directamente la chica habla con ella. Ellos dijeron que iban a tratar de hablar con la nena, pero que ya lo venían trabajando igual. Esto fue la semana pasada, así que, por ahora, nos estamos manejando así” (entrevista 2)

Tabla 12 (continuación)
 Área temática: Estrategias de intervención ante el fenómeno

Categorías	Sub-categorías	Fragmentos del material
Dificultades percibidas por los docentes relacionadas con la intervención ante el fenómeno	Actitud o percepción de la institución respecto del fenómeno	“Los directivos no aceptan meter todavía esas discusiones en la escuela, ellos establecen que todo problema que haya es eso que sucede en el aula. Si a vos te sucedió un problema entre dos mamás, con una mamá o entre dos alumnos en la red social, no te podes hacer cargo; sólo nos hacemos cargo de lo que pasa en la escuela, no de lo que pasa afuera” (entrevista 1)
	Imposibilidad de intervención	“Vos en el colegio tenés que tratar de mantener un orden en la clase, o de lo que pasa en el colegio. Generalmente, el cyberbullying pasa fuera del colegio, entonces después no podes accionar porque no pasó en el colegio” (entrevista 2)
	Falta de tiempo	“Son temas que no sé... que tal vez las escuelas tratan de tocarlos pero el tema siempre es que no hay tiempo” (entrevista 2)
	Falta de cooperación de las familias	“Las familias generalmente no cooperan, o muchas veces pasa que pasa algo, citás a los padres... Me pasó a mí que cité a una madre y niega todo... Si vos no tenés un acompañamiento de los padres, muchas veces, el colegio tampoco mucho no puede hacer” (entrevista 2)
Intervenciones propuestas	Insuficiencia de gabinetes escolares	“Hace falta la construcción de gabinetes... En la mayoría de las escuelas en las que trabajo no existen los gabinetes o hay escuelas que comparten gabinete porque existe gabinete distrital, que es un gabinete para todas las escuelas del distrito. Entonces a la del gabinete la ves una vez al mes... Entonces ¿qué puede saber ella?... Yo no la culpo, no puede llevar la historia de ese chico o de cierto grupo... Bastante la que se dedica a una escuela es un montón... A veces las del gabinete se dedican a turno mañana, tarde y noche; y a veces son dos, no son siete, diez personas, y no pueden con todo” (entrevista 1)
	Escuchar a los alumnos	“Yo creo que es fácil decir ‘pasó afuera, no me interesa’. Pero ellos son personas y necesitan que uno los escuche” (entrevista 1)
	Que involucren a los alumnos	Brindar charlas y talleres sobre la temática “Para mí deberíamos tener más charlas de inclusión, talleres para los chicos” (entrevista 1)
	Dialogar sobre la temática en el ámbito de la familia	“Creo que tiene que ser algo más general, no sólo hablarse en la escuela, sino que también tiene que hablarse en la casa, tiene que haber mucha más información” (entrevista 3)
	Que involucren a las familias	Controlar las actividades que los hijos realizan en la web “Que los padres controlen a sus hijos con el uso de Internet, debería haber un mayor control dentro de lo que es una familia con el tema de los celulares, quizás cuando son más chicos pero cuando son más grandes, si bien los podes dejar, también tiene que seguir cierto tipo de control. Si los chicos tienen Instagram, Twitter, o cualquier otra red, también tenés que saber qué es lo que están publicando, qué es lo que están haciendo; siguen siendo menores, ese es el tema” (entrevista 2)

11. Percepción acerca de la capacitación de los docentes para intervenir frente al fenómeno

Esta Área temática se orientó a indagar la percepción de los docentes respecto de la capacitación para intervenir frente al fenómeno de cyberbullying. Se observó que todas las docentes entrevistadas coincidieron en mencionar que ésta resulta insuficiente, ya sea porque la información que reciben sobre la temática es insuficiente o

porque en la propia formación docente faltan actividades que posibiliten obtener conocimiento sobre el fenómeno de cyberbullying. Es decir, las docentes entrevistadas no sólo perciben que cuentan con información insuficiente frente a esta problemática sino que además destacan que su propia formación docente resultaría insuficiente para intervenir sobre ella (ver Tabla 13).

Tabla 13

Área temática: Percepción acerca de la capacitación de los docentes para intervenir frente al fenómeno

Categorías	Sub-categorías	Fragmentos del material
Capacitación insuficiente		“No sé qué estrategias se podrían usar, no las conozco porque no estudié del tema. No estamos preparados, a mi gusto” (entrevista 1)
	Información insuficiente	“Creo que la formación es mala, porque realmente no se informa bien, falta información (...) Falta que nos llegué más información del tema, de cómo manejar una situación, tener más información sobre eso no sólo para saber qué hacer, sino también para poder evitarlo antes de que pase” (entrevista 3) “Es bastante reciente comparado con otras cosas, y entonces es como que no hay información” (entrevista 2)
Formación insuficiente		“No estoy en conocimiento de qué más se podría llegar a hacer o de qué estrategias poder implementar (...) En el profesorado nunca tuvimos este tipo de formación, nadie nos comentó nada acerca de esto. Más que algunas pequeñas clases en pedagogía, acerca de cómo resolver conflictos en el aula pero muy general (...) Como yo soy usuaria diaria de todas las redes sociales puedo llegar a ver qué es lo que pasa, pero nadie te dice lo que puedes hacer frente a estos casos. Nadie nos enseñó realmente, nadie nos dice qué consejos podemos decirle a los chicos, qué hacer. Quizás hay cursos específicos para esto y por fuera del profesorado, pero yo realmente nunca me enteré de ninguno” (entrevista 4) “Es un desconocimiento total. Primero y principal, no hay docentes que puedan estar formados o que estén formados para que puedan enseñar a otros docentes sobre el cyberbullying” (entrevista 2)

Discusión

El objetivo general de este trabajo se orientó a indagar las conceptualizaciones sobre el fenómeno de cyberbullying que poseen los docentes que ejercen su trabajo en escuelas de Educación Secundaria ubicadas en la Provincia de Buenos Aires. Asimismo, se buscó indagar si dichos docentes cuentan con estrategias de intervención para abordar este fenómeno y su percepción acerca de la formación o capacitación para intervenir ante él.

En cuanto a las conceptualizaciones sobre el fenómeno de cyberbullying, la información recolectada en este estudio permite observar que, al indagar la percepción que los docentes poseen acerca de su propio conocimiento sobre el fenómeno, todas las docentes entrevistadas coincidieron en expresar que dicho conocimiento es escaso o insuficiente, mencionando fuentes del mismo más bien informales (observación de las situaciones que suceden entre los alumnos y charlas o lecturas ocasionales sobre la problemática). En este sentido, se podría inferir que esta carencia de conocimiento por ellas percibida podría influir en la conceptualización que las mismas poseen acerca del fenómeno en cuestión. En relación con lo anterior cabe mencionar que, al indagar acerca de las características que los docentes le atribuyen al cyberbullying, ninguna de las entrevistadas mencionó alguna de las tres características básicas referidas a la intencionalidad de las agresiones, la repetición en el tiempo de las mismas, y el desequilibrio de poder entre los alumnos que las reciben y aquellos que las realizan. Teniendo en cuenta que la repetición en el tiempo de situaciones de agresión, junto con la instalación de una relación asimétrica entre los alumnos involucrados, podrían derivar en un proceso de victimización acompañado de sentimientos de indefensión, temor y amedrentamiento (Smith & Brain, 2000), el hecho de que las docentes en su conceptualización del cyberbullying no consideren la existencia de un desequi-

librio de poder entre las partes podría repercutir negativamente al momento de intervenir frente a esta problemática; por ejemplo, pudiendo llevarlas a suponer que los alumnos víctimas de las agresiones podrían resolver por sí solos dicha situación o promoviendo que se sientan responsables por ellas (Harwood y Copfer, 2011; Naylor, Cowie, Cossin, Bettencourt & Lemme, 2006). A su vez, el desconocimiento por ellas percibido respecto de esta problemática se pondría en evidencia al momento de identificar a los actores involucrados en el fenómeno de cyberbullying. Es decir, al indagar esta cuestión, se observó que algunas docentes mencionaron que los adultos se encontrarían involucrados en las situaciones de agresión. Este aspecto no resultaría congruente con la propia definición del fenómeno ya que el cyberbullying constituye una modalidad de maltrato escolar que tiene lugar entre pares y que no incluye las agresiones por parte de los adultos (Olweus & Limber, 2017). Al respecto, cabe mencionar que sólo una de las docentes entrevistadas expresó que el cyberbullying se relacionaría con ‘un acoso entre pares’ al indagar de qué manera los docentes definen esta problemática. En relación con lo anterior, se podría inferir que, al no contar con una traducción consensuada en nuestro medio, el término *cyberbullying* suele ser utilizado para mencionar diversos tipos de agresiones que tienen lugar a través de la utilización de recursos tecnológicos de interacción (como por ejemplo las agresiones ocasionales o las que pueden tener lugar entre los adultos) que no necesariamente podrían recibir esta denominación si se tiene en cuenta la propia definición del fenómeno. Es en este sentido que se estima necesario brindar información específica a los docentes a fin de favorecer la correcta identificación de los actores involucrados y de evitar la posible confusión con otros episodios de agresión que también pueden ocurrir dentro del ciberespacio pero que, eventualmente, requerirían de abordajes diferentes.

Con respecto a los medios y modalidades mediante los

cuales el cyberbullying puede ser ejercido, se observó que las docentes entrevistadas mencionaron el hostigamiento y la denigración a través de redes sociales de la web como las modalidades de maltrato más frecuentes. A su vez, algunas docentes destacaron la utilización de grupos en línea (por ejemplo, a través de la aplicación *WhatsApp*) los cuales muchas veces serían creados exclusivamente por los alumnos para agredir a sus pares. Como se mencionó en la introducción de este trabajo, la velocidad del avance tecnológico podría dar lugar a nuevas formas de agresión en el futuro, por lo que se estima que las distintas modalidades de cyberbullying deberían encontrarse en constante actualización y en permanente concimien- to de los docentes a fin de que puedan ser identificadas como tales y contribuir con su oportuna detección.

Otro aspecto a destacar es lo mencionado por algunas de las entrevistadas en relación con los espacios donde suele desarrollarse esta problemática. Al respecto, algunas de las docentes expresaron cierta continuidad entre las agresiones que se desarrollan entre los alumnos en el ciberespacio y aquellas que ocurren dentro de la escuela. Este aspecto se encuentra en congruencia con lo hallado en algunos estudios internacionales (e.g. Beran & Li, 2007; Gradinger, Strohmeier & Spiel, 2009; Mitchell, Ybarra & Finkelhor, 2007; Perren, Dooley, Shaw & Cross, 2010) y pone en evidencia que, si bien el cyberbullying puede desarrollarse en un tiempo y en un espacio diferente al establecido por la institución escolar, las agresiones en línea entre los alumnos también repercuten dentro de la escuela.

Cabe mencionar también que, al indagar acerca de las causas o razones que los docentes atribuyen al fenómeno de cyberbullying, el análisis de la información recolectada permite observar que las docentes entrevistadas expresaron causas diversas, relacionadas con los adolescentes (incorporación de las tecnologías en la vida cotidiana, atribución negativa de diferencias individuales, la necesidad de pertenencia a un grupo, de llamar la atención y de obtener popularidad) y, a su vez, algunas de las docentes también mencionaron aspectos del contexto familiar que podrían vincularse con las causas del fenómeno. Tener en cuenta las causas que los docentes consideran en su conceptualización para explicar la ocurrencia del fenómeno de cyberbullying resultaría un aspecto relevante ya que éstas influirían al momento de reflexionar acerca de posibles estrategias de prevención y abordaje.

En relación con las consecuencias del fenómeno, se destaca que todas las docentes entrevistadas consideraron que el cyberbullying ocasiona consecuencias, en especial para aquellos alumnos que recibirían las agresiones, pero se observa cierto desconocimiento respecto de las consecuencias sobre otros actores (por ejemplo, sobre los alumnos que agreden o que son testigos de las agresiones). Al respecto cabe reflexionar acerca de que el maltrato entre pares tiene consecuencias perniciosas para todos los implicados pero con distintos síntomas y niveles de sufrimiento. Aunque los efectos más acusados se mostrarían en la víctima, los agresores y los observadores también serían receptores de aprendizajes y hábitos

negativos que podrían influir en su comportamiento actual y futuro (Garaigordobil, 2014). Asimismo, se destaca que posibles consecuencias que afectarían los niveles escolar, institucional, familiar o social no han sido mencionadas por ninguna de las docentes.

En lo que refiere a la percepción respecto de la capacitación para intervenir ante el fenómeno de cyberbullying, la información recolectada permite observar que todas las docentes entrevistadas consideraron como fundamental la falta de información y de capacitación que poseen frente al fenómeno. Dicha carencia repercutiría en los modos de accionar frente a este tipo de situaciones en el día a día; incluso, si los docentes no se encuentran lo suficientemente capacitados sobre la temática, sus modos de intervención podrían llegar a ser erróneos o contraproducentes. Este hallazgo es congruente con lo encontrado por Li (2009) respecto de que muchas veces los docentes pueden llegar a reconocer la problemática y su importancia, pero consideran que no están capacitados para poder intervenir o para actuar frente a ella.

En relación con lo anterior, se observó que las docentes mencionaron diversas estrategias y, a su vez, diversas dificultades relacionadas con la intervención frente al fenómeno de cyberbullying. De la información recolectada se desprende que la estrategia mayormente implementada por todas las docentes es el diálogo con los alumnos. Asimismo, se observa que la mayoría de las estrategias mencionadas por las docentes se relacionan con la intervención frente a la ocurrencia de un caso puntual y específico. Intervenir de este modo reduciría tanto a la escuela como a los docentes a un lugar de control frente a las situaciones que surgen. En este sentido, Valdés-Cuervo, Estévez-Nenninger y Manig-Valenzuela (2014) mencionan que pensar y actuar de este modo reduce las posibles intervenciones preventivas y, a su vez, la calidad y cantidad de intervenciones que como institución se pueden llegar a implementar. Se observa, asimismo, que las intervenciones mencionadas por las docentes son más bien de tipo informal y que no cuentan con un protocolo de intervención o pautas formales de acción. Este punto cobra relevancia si se tiene en cuenta que, de acuerdo con la percepción acerca de la frecuencia de ocurrencia del fenómeno, las docentes perciben que éste se produce de manera diaria.

En cuanto a las dificultades de intervención, cabe mencionar lo expresado por una de las entrevistadas en relación con la imposibilidad de accionar debido a que el cyberbullying ocurriría por fuera del tiempo y espacio escolares. Al respecto, Stauffer *et al.* (2012) resaltan la importancia de tener en cuenta qué piensan los docentes respecto de su responsabilidad para intervenir ante casos de cyberbullying, ya que si éstos ocurren fuera de la escuela el docente podría considerar que no debería intervenir debido a que dichos casos no ocurrieron en su espacio y tiempo escolar y, por lo tanto, resultarían ajenos a su labor docente y a la institución educativa. Como expresan Erausquin *et al.* (2012), la violencia en la escuela se produce de múltiples maneras y no todo lo que genera violencia en la escuela se origina en ella. El

fenómeno del cyberbullying es un tipo de violencia o maltrato escolar entre pares que muchas veces puede no surgir en la escuela propiamente dicha; sin embargo, su aparición afecta de modo significativo la vida de los adolescentes en la institución produciendo consecuencias en los mismos. Es por ello que se estima que la escuela y los que forman parte de ella no deberían permanecer ajenos a este tipo de fenómenos.

Para finalizar, cabe destacar que las conceptualizaciones que poseen los docentes acerca del fenómeno de cyberbullying influirán en sus modos de accionar frente al mismo. En este sentido, si los docentes no cuentan con adecuada información sobre el fenómeno, dónde se produce, de qué maneras, quiénes intervienen, se estima que serían insuficientes las acciones que podrían implementar frente a él.

Si bien el tipo y tamaño de la muestra utilizada constituyen una limitación al momento de generalizar los resultados, la información recolectada en este estudio sugiere la necesidad de brindar a los docentes información específica sobre la problemática, a fin de que puedan adquirir herramientas efectivas y contribuir con su adecuada prevención y abordaje. Asimismo, se estima necesario que las actividades de prevención e intervención promuevan la participación de los distintos actores y niveles involucrados -estudiantes, grupos de pares y amigos, familias, docentes, directivos, orientadores y psicólogos escolares, instituciones, comunidad- (Mason, 2008) a fin de favorecer un abordaje integral considerando las características del contexto psicosocial más amplio en el cual este fenómeno se produce.

Considerando las limitaciones relacionadas con el tipo de estudio, y la selección y tamaño de la muestra utilizada, futuras líneas de investigación podrían incluir estudios que superen dichas limitaciones a fin de que posibiliten la generalización de los resultados obtenidos y la indagación de la conceptualización que los docentes poseen respecto del fenómeno de cyberbullying en distintos contextos, junto con la posibilidad de realizar inferencias acerca de la existencia de posibles diferencias o sesgos intergrupos. Asimismo, se estima de importancia la realización de estudios orientados a indagar la conceptualización que los estudiantes poseen acerca del fenómeno de cyberbullying y las propuestas de intervención por ellos sugeridas. Por último, se considera necesario seguir realizando estudios que contribuyan con la ampliación del conocimiento respecto de esta problemática y con el diseño de intervenciones efectivas tanto preventivas como asistenciales en nuestro contexto.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aboujaoude, E., Savage, M. W., Starcevic, V., & Salame, W. O. (2015). Cyberbullying: Review of an Old Problem Gone Viral. *Journal of Adolescent Health, 57*(1), 10-18. doi:10.1016/j.jadohealth.2015.04.011
- Ahmed, E., & Braithwaite, V. (2004). Bullying and Victimization: Cause for Concern for both Families and Schools. *Social Psychology of Education, 7*(1), 35-54. doi:10.1023/b:spoe.0000010668.43236.60
- Argentina Cibersegura. (2016). [en línea]. *Resultados de la encuesta "Tecnología y seguridad en la escuela"*. Disponible en https://www.argentinacibersegura.org/encuesta-de-argentina-cibersegura-tecnologias-y-seguridad-en-la-escuela_156 [Fecha de consulta: 15 de abril de 2017]
- Bauman, S. (2015). Types of Cyberbullying. En *Cyberbullying* (pp. 53-58). Alexandria, VA, USA: American Counseling Association. doi:10.1002/9781119221685.ch4
- Beran, T., & Li, Q. (2007). The relationship between cyberbullying and school bullying. *The Journal of Student Wellbeing, 1*(2), 15-33. doi:10.21913/jsw.v1i2.172
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative research in psychology, 3*(2), 77-101. doi:10.1191/1478088706qp063oa
- Chagas-Dorrey, R. (2005). Los maestros frente a la violencia entre alumnos. *Revista Mexicana de Investigación Educativa, 10*(27), 1071-1082.
- Corcoran, L., Guckin, C., & Prentice, G. (2015). Cyberbullying or Cyber Aggression?: A Review of Existing Definitions of Cyber-Based Peer-to-Peer Aggression. *Societies, 5*(2), 245-255. doi:10.3390/soc5020245
- Dehue, F., Bolman, C., & Vollink, T. (2008). Cyberbullying: Youngsters' experiences and parental perception. *CyberPsychology & Behavior, 11*(2), 217-223. doi:10.1089/cpb.2007.0008
- Dooley, J. J., Pyzalski, J., & Cross, D. (2009). Cyberbullying Versus Face-to-Face Bullying. *A Theoretical and Conceptual Review. Zeitschrift für Psychologie / Journal of Psychology, 217*(4), 182-188. doi:10.1027/0044-3409.217.4.182
- Erausquin C., Dome, C., López, A., & Confeggi, X. (2012). Violencias en la escuela: interrogando los problemas y las prácticas desde la perspectiva de los actores. En C. Erausquin & R. Bur, *Psicólogos en Contextos Educativos. Diez años de Investigación*. Buenos Aires: Proyecto Editorial.
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia [UNICEF]. (2016). [en línea]. *Kids Online/ Chic@s Conectados. Investigación sobre percepciones y hábitos de niños, niñas y adolescentes en internet y redes sociales*. Disponible en http://www.unicef.org/argentina/spanish/COM_kidsonline2016.pdf [Fecha de consulta: 15 de abril de 2017]
- Garalgordobil, M. (2014). Cyberbullying. Screening de acoso entre iguales: descripción y datos psicométricos. *International Journal of Developmental and Educational Psychology. Revista INFAD de Psicología, 4*(1), 311-318. doi:10.17060/ijodaep.2014.n1.v4.617
- Glaser, B. G., & Strauss, A. (1967). *The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research*. New York: Aldine Publishing Company.
- Gradinger, P., Strohmeier, D., & Spiel, C. (2009). Traditional Bullying and Cyberbullying. *Zeitschrift Für Psychologie / Journal of Psychology, 217*(4), 205-213. doi:10.1027/0044-3409.217.4.205
- Grigg, D. W. (2010). Cyber-Aggression: Definition and Concept of Cyberbullying. *Australian Journal of Guidance and Counseling, 20*(2), 143-156. doi:10.1375/ajgc.20.2.143
- Harwood, D., & Copfer, S. (2011). Teasing in Schools: What Teachers have to Say. *International Journal of Interdisciplinary Social Sciences, 6*(3), 75-91.

- James, D. J., Lawlor, M., Courtney, P., Flynn, A., Henry, B., & Murphy, N. (2008). Bullying behaviour in secondary schools: what roles do teachers play?. *Child Abuse Review*, 17(3), 160-173. doi:10.1002/car.1025
- Johnson, S. L. (2009). Improving the School Environment to Reduce School Violence: A Review of the Literature. *Journal of School Health*, 79(10), 451-465. doi:10.1111/j.1746-1561.2009.00435.x
- Kochenderfer-Ladd, B., & Pelletier, M. E. (2008). Teachers' views and beliefs about bullying: Influences on classroom management strategies and students' coping with peer victimization. *Journal of School Psychology*, 46(4), 431-453. doi:10.1016/j.jsp.2007.07.005
- Kowalski, R. M., & Limber, S. P. (2007). Electronic bullying among middle school students. *Journal of Adolescent Health*, 41(6), S22-S30. doi:10.1016/j.jadohealth.2007.08.017
- Kowalski, R. M., Limber, S. P., & Agatston, P. W. (2012). *Cyberbullying: Bullying in the Digital Age, 2nd Edition*. Malden, MA: Wiley-Blackwell.
- Ley N.º 26.892, Boletín Oficial de la República Argentina, 1 de Octubre de 2013. Disponible en <https://www.boletinoficial.gob.ar/web2/utills/pdfView?file=%2Fpdf%2Fnorma%2F10344383%2Fnull%2Fprimera%2FMuJB0gfXXQAq8BbJkIPIEi1bLS1JV1bLdFRcNC8qaZ36n0durjk8rE%3D%2F1>
- Li, Q. (2006). Cyberbullying in Schools. *School Psychology International*, 27(2), 157-170. doi:10.1177/0143034306064547
- Li, Q. (2009). Cyberbullying in schools: An examination of pre-service teachers' perception. *Canadian Journal of Learning and Technology / La revue canadienne de l'apprentissage et de la technologie*, 34(2). doi:10.21432/t2dk5g
- Mason, K. L. (2008). Cyberbullying: A preliminary assessment for school personnel. *Psychology in the Schools*, 45(4), 323-348. doi:10.1002/pits.20301
- Mitchell, K. J., Ybarra, M. L., & Finkelhor, D. (2007). The Relative Importance of Online Victimization in Understanding Depression, Delinquency, and Substance Use. *Child Maltreatment*, 12(4), 314-324. doi:10.1177/1077559507305996
- Naylor, P., Cowie, H., Cossin, F., Bettencourt, R., & Lemme, F. (2006). Teachers' and pupils' definitions of bullying. *British Journal of Educational Psychology*, 76(3), 553-576. doi: 10.1348/000709905x52229
- Olweus, D. (1998). *Conductas de acoso y amenaza entre escolares*. Madrid: Morata.
- Olweus, D., & Limber, S. P. (2017). Some problems with cyberbullying research. *Current Opinion in Psychology*. doi:10.1016/j.copsyc.2017.04.012
- Ortega-Ruiz, R. (1994). Las malas relaciones interpersonales en la escuela: Estudio sobre la violencia y el maltrato entre compañeros de segunda etapa de E.G.B. *Infancia y Sociedad*, (27-28), 191-216.
- Ortega-Ruiz, R., & Mora-Merchán, J. A. (2008). Las redes de iguales y el fenómeno del acoso escolar: Explorando el esquema dominio-sumisión. *Infancia y Aprendizaje*, 31(4), 515-528. doi: 0.1174/021037008786140922
- Patchin, J. W., & Hinduja, S. (2006). Bullies beyond the schoolyard: A preliminary look at cyberbullying. *Youth Violence and Juvenile Justice*, 4(2), 148-169. doi:10.1177/1541204006286288
- Perren, S., Dooley, J. J., Shaw, T., & Cross, D. (2010). Bullying in school and cyberspace: Associations with depressive symptoms in Swiss and Australian adolescents. *Child and Adolescent Psychiatry and Mental Health*, 4(28), 1-10. doi:10.1186/1753-2000-4-28
- Rodríguez-Gómez, G., Gil-Flores, J., & García-Jiménez, E. (1996). *Metodología de la Investigación Cualitativa*. Granada: Ediciones Aljibe.
- Saldana, J. (2008). *The coding manual for qualitative researchers*. Los Ángeles: Sage.
- Shaw, M. (2005, 21 de enero). Bullies film fights by phone. *The Times*, p. 3
- Slonje, R., Smith, P. K., & Frisén, A. (2013). The nature of cyberbullying, and strategies for prevention. *Computers in Human Behavior*, 29(1), 26-32. doi:10.1016/j.chb.2012.05.024
- Smith, P. K., & Brain, P. (2000). Bullying in schools: Lessons from two decades of research. *Aggressive Behavior*, 26(1), 1-9. doi: 10.1002/(sici)1098-2337(2000)26:1<1::aid-ab1>3.0.co;2-7
- Smith, P. K., Mahdavi, J., Carvalho, M., Fisher, S., Russell, S., & Tippett, N. (2008). Cyberbullying: Its nature and impact in secondary school pupils. *Journal of Child Psychology and Psychiatry and Allied Disciplines*, 49(4), 376-385. doi:10.1111/j.1469-7610.2007.01846.x
- Stake, R. E. (1998). *Investigación con estudio de casos*. Madrid: Ediciones Morata.
- Stauffer, S., Heath, M. A., Coyne, S. M., & Ferrin, S. (2012). High school teachers' perceptions of cyberbullying prevention and intervention strategies. *Psychology in the Schools*, 49(4), 352-367. doi:10.1002/pits.21603
- Strauss, A. L. & Corbin, J. M. (1998). *Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*. London: Sage Publications
- Talwar, V., Gomez-Garibello, C., & Shariff, S. (2014). Adolescents' moral evaluations and ratings of cyberbullying: The effect of veracity and intentionality behind the event. *Computers in Human Behavior*, 36, 122-128. doi:10.1016/j.chb.2014.03.046
- Tokunaga, R. S. (2010). Following you home from school: A critical review and synthesis of research on cyberbullying victimization. *Computers in Human Behavior*, 26(3), 277-287. doi:10.1016/j.chb.2009.11.014
- Troop-Gordon, W., & Ladd, G. W. (2013). Teachers' Victimization-Related Beliefs and Strategies: Associations with Students' Aggressive Behavior and Peer Victimization. *Journal of Abnormal Child Psychology*, 43(1), 45-60. doi:10.1007/s10802-013-9840-y
- Troop-Gordon, W., & Quenette, A. (2010). Children's Perceptions of Their Teacher's Responses to Students' Peer Harassment: Moderators of Victimization-Adjustment Linkages. *Merrill-Palmer Quarterly*, 56(3), 333-360. doi:10.1353/mpq.0.0056
- Valdés-Cuervo, A., Estévez-Nenninger, E., & Manig-Valenzuela, A. (2014). Creencias de docentes acerca del bullying. *Perfiles Educativos*, 36(145), 51-64. doi:10.1016/s0185-2698(14)70637-3
- Willard, N. E. (2005). [en línea]. *Cyberbullying and Cyberthreats*. Disponible en <http://bcloud.marinschools.org/SafeSchools/Documents/BP-CyberBandT.pdf> [Fecha de consulta: 15 de abril de 2017]
- Willard, N. E. (2007). *Cyberbullying and cyberthreats: Responding to the challenge of online social aggression, threats, and distress*. Illinois: Research Press.