

## **Estrategias de afrontamiento ante el *cyberbullying*. Un acercamiento cualitativo desde la perspectiva de los escolares**

*Coping strategies in cyberbullying. A qualitative approach from students' perspective*

**Ana M. Giménez-Gualdo**

Facultad de Educación,  
Universidad de Murcia

am.gimenez@um.es

GIMÉNEZ-GUALDO, Ana M.. Estrategias de afrontamiento ante el *cyberbullying*. Un acercamiento cualitativo desde la perspectiva de los escolares. *FRONTEIRAS: Journal of Social, Technological and Environmental Science*, Anápolis-Goiás, v.3, n.3, jul.-dez. 2014, p.15-32.

### Resumen

Los niños y jóvenes de ahora realizan un uso diario de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), de cuya relación continuada se desprende su exposición a múltiples riesgos entre los que cabe destacar el *cyberbullying* (acoso online entre iguales). El presente estudio describe las principales estrategias de afrontamiento que implicados y no implicados en *cyberbullying* pondrían en marcha para hacerle frente, a partir del análisis cualitativo de sus opiniones. Los resultados indican que los menores son conocedores de múltiples estrategias y que además pondrían en marcha aquellas más proactivas frente a otras negativas que suponen la devolución de la agresión o comportamientos pasivos. Ante ello, familia y escuela deben también lidiar con esta problemática estableciendo normas claras sobre el uso de las TIC y reforzando la educación en estrategias asertivas que ayude a los menores a evitar y defenderse de estas situaciones de acoso en la red.

Palabras-Clave: *Cyberbullying*; Estrategias de afrontamiento; Escolares; Análisis cualitativo.

### Abstract

*Children and adolescents use Information and Communication Technologies (ICT) daily, but this extended use exposes them to several online risks including cyberbullying (online bullying among peers). Using a qualitative approach, this study describes the strategies that involved and not involved students would develop to*

*cope with cyberbullying. Results show that students are aware of several coping strategies to deal with online bullying, preferring to use these proactive strategies instead of negative ones in which students get the aggression act back to the bullie or keep indifferent behaviors. Taking this context account, parents and school staff should deal with these aggressive situations too setting clear rules up about ICT use, and reinforcing education in assertive strategies that help students to avoid and protect themselves from cyberbullying.*

*Keywords: Cyberbullying; Coping strategies; Students; Qualitative approach.*

**E**l fenómeno *bullying* ha traspasado las fronteras de la escuela para sucederse en cualquier tiempo y lugar gracias a las posibilidades ofertadas por las tecnologías (Juvonen & Gross, 2008; Hinduja & Patchin, 2008), de forma que los menores quedan expuestos a convertirse en posibles agresores, víctimas o testigos de acoso entre iguales en el ciberespacio a través de la telefonía móvil y el ordenador. Pero antes de entrar de lleno en esta forma de agresión y las diferentes estrategias de afrontamiento en estudiantes de educación primaria y secundaria, retrocedemos unos pasos para dibujar brevemente el panorama actual de la presencia de este colectivo en Internet y los peligros a los que se enfrentan.

Es obvio el auge y la utilización diaria que niños y adolescentes hacen de las TIC, generalizándose su consumo a la multiplicidad de medios existentes. En esta línea, Livingstone et al. (2011) confirman el uso excesivo y desmedido que los jóvenes europeos hacen de Internet, donde el 60% accede de forma diaria o varias veces por semana. En el caso de España, los últimos informes del Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación (INTECO, 2009), destacan que el 50.9% de los menores entre los 10-16 años se conecta todos los días a Internet una media de 1.4 horas/día, y 2.1 horas/día los fines de semana. Además, el 75% de los encuestados sostiene su preferencia al acceso a Internet frente a otros medios. Por su parte, en el estudio de 2011 de la Fundación para una infancia y adolescencia saludables (CONF.I.A.S.) realizado con estudiantes de la Comunidad de Madrid, se obtiene que el 54.1% de los menores se conecta una o varias veces al día a Internet, donde el 3.5% lo hace más de 5 horas/día y el 6.9% entre 3-5horas/día.

En cuanto a la telefonía móvil y concretamente los *smartphones*, es cada vez mayor el número y la edad más temprana en que se tiene acceso a un teléfono propio. INTECO (2011), declaraba que los menores acceden de forma cada vez más intensiva a los servicios que ofertan estos móviles actuales donde las redes sociales se sitúan en el primer puesto. Además, el 80.3% lo utiliza sin la supervisión de un adulto. En una radiografía actual realizada por Tuenti Móvil (2014), los resultados apuntan que la conexión a Internet se hace cada vez más vía móvil entre los usuarios

de 16 y 35 años (84%). Entre los principales usos destaca el hacer fotos (62%), ligar (55%) y estudiar (40%).

De esta breve descripción se desprende que no solo el uso que los menores hacen de las TIC ha aumentado considerablemente, sino que empieza a ser preocupante el consumo excesivo y las posibilidades de enfrentarse a los numerosos riesgos que entraña Internet, habiéndose generado una especie de pánico moral en determinados sectores sociales (Marciales & Cabra, 2011). Entre los principales peligros a los que se enfrentan los menores en la red cabe destacar: el acceso a contenidos de índole sexual e inapropiados a la edad, *sexting*, *grooming*, contacto con desconocidos, uso indebido y/o apropiación de datos, consumo excesivo, o *cyberbullying* (Choo, 2009; Fajardo et al., 2013; Garmendia et al., 2011; INTECO, 2009; 2011; Tsitsika et al., 2013). En una clasificación más general propuesta por Garmendia et al. (2012) los riesgos queda agrupados como:

- Riesgos comerciales: publicidad, spam, apuestas, descargas ilegales,
- Riesgos agresivos: contenidos violentos, *cyberbullying*,
- Riesgos sexuales: *grooming*, contenidos pornográficos, conocer extraños,
- Y riesgos relacionados con los valores: participación en grupos de ideología racista, homofóbica, y páginas con consejos e información perjudicial para la salud mental y/o física de las personas

Por su parte, Marciales & Cabra (2011) diferencian entre: *cyberbullying* y acoso online, contenidos indeseados y crímenes sexuales contra menores, uso problemático de Internet y comportamientos adictivos. En el caso concreto del móvil, destacan fenómenos como el *happy slapping* (CONF.I.A.S., 2011; Smith et al., 2008), consistente en la grabación de vídeos donde se agrede, humilla y violenta a una víctima para posteriormente subirlos y compartirlos en la red; y el *phubbing* (Tuenti Móvil, 2014) entendido como la pérdida de relación social y atención a la persona que nos acompaña y entablaba comunicación para prestársela al móvil u otros aparatos.

Respecto al consumo excesivo de las TIC, el estudio realizado por Garmendia et al. (2011) con una muestra amplia de menores europeos entre los 11-16 años, encuentra que el 16% reconoce realizar un consumo excesivo de Internet, mostrándose disgustado por no pasar menos tiempo conectado, relegando a un segundo plano aspectos fundamentales como la comida y el sueño (4%), o prefiriendo Internet frente al disfrute de la familia (8%), conductas que pueden ir ligadas a lo que se conoce con el término de “ciberadicción” (Linares & Lloret, 2008). Este fenómeno supone la dependencia patológica a las TIC y concretamente a Internet caracterizada por la pérdida de control

y a través de la cual se resta libertad al sujeto, restringiéndose sus intereses personales, relaciones sociales y/o actividades académicas, favoreciendo con ello su aislamiento personal y social (Echeburúa & de Corral, 2010). Sin embargo, aún no existe un consenso generalizado sobre su definición y criterios diagnósticos que ayuden a su detección entre la población joven y adolescente que va sumando su adhesión a esta problemática. Igualmente, tampoco se ha podido establecer una relación causal entre esta conducta de adicción a las TIC y la mayor frecuencia diaria de los medios electrónicos o Internet. Datos actuales encuentran que un 1.2% de los jóvenes europeos entre 14-17 años presenta conducta adictiva a internet y un 12.7% se encuentra en riesgo de padecerla. España, Rumanía y Polonia son los países donde mayor es la tasa de jóvenes con estos comportamientos, donde además mayor es el acceso y consumo de juegos online con apuestas, redes sociales y juegos de ordenador (Tsitsika et al., 2013).

Mención aparte merecen las redes sociales que han dado lugar a nuevas formas de socialización convirtiéndose en la principal herramienta de comunicación y relación interpersonal (Durán, 2013). En España, son más del 55% de los menores entre 11 y 16 años los que confirman tener al menos un perfil en alguna red social, destacando sobre todo la afinidad a Tuenti que cuenta con más de 13 millones de usuarios registrados (Garmendia et al., 2011). A nivel europeo, la cifra asciende al 92%, donde la presencia de chicas es mayor que la de los chicos (Tsitsika et al., 2013). Aparte de las ventajas que ofertan las redes sociales como el compartir intereses, ocio, información, interactuar con personas o incluso búsqueda de trabajo, también son múltiples las desventajas entre las que destacan: la posibilidad de suplantar la identidad, expropiación de material colgado, pérdida de habilidades sociales, laxitud del lenguaje, propagación de virus, adhesión a grupos ultra, fundamentalistas e ideológicos (Caldevilla, 2010). Igualmente se han apreciado diferencias por género en el uso de las redes sociales siendo los hombres los que las utilizan bajo una motivación de naturaleza más emocional y para reforzar su autoestima, mientras que las mujeres lo hacen más por su función relacional (Colás et al., 2013).

Por el contrario, lo hasta aquí comentado difiere en gran medida con la percepción de seguridad y de los riesgos que tienen los jóvenes que a su vez discrepa de las de los padres quienes tienden a infravalorar los riesgos informados por los hijos (Garmendia et al., 2011; INTECO, 2009). En este sentido, Martínez et al. (2013) concluyen que los jóvenes son conscientes de los riesgos existentes en la red aunque no los perciben como tales, sobre todo los relacionados con la adicción, acceso a contenidos inapropiados o descargas ilegales. Por el contrario, otros hechos como el deterioro de su imagen ante los iguales o el contacto con desconocidos, sí que se les otorga mayor preocupación.

De entre la descripción de riesgos comentados, en el presente estudio damos cuenta del fenómeno *cyberbullying* también conocido como “cibermatonismo” (Durán, 2013), “acoso cibernético” (Garaigordobil, 2011), “acoso electrónico” (Kowalski & Limber, 2007), o ciberacoso (Smith, 2006). Supone la utilización malévolamente (Maquilón et al., 2011) e intencionada de las TIC por parte de un individuo o grupo para violentar, humillar, vejar y/o acosar a una víctima que no puede defenderse por sí sola de forma repetida y continuada en el tiempo (Smith, 2006; Smith et al., 2008). Según Mendoza (2012) supone un claro ejemplo de crueldad social en línea, el cual está aumentando de forma preocupante en los últimos años (Avilés, 2013; Garaigordobil, 2011; Smith, 2006) situándose como tema prioritario de las agendas educativas por los numerosos problemas psicológicos, físicos, sociales y de salud que se derivan del mismo (Garaigordobil, 2011; Gradinger et al., 2009; Hinduja & Patchin, 2010; Cowie, 2013; Patchin & Hinduja, 2006; Tokunaga, 2010).

El *cyberbullying* comparte características con el *bullying* tradicional como la intencionalidad de causar daño a la víctima, repetición del acoso en el tiempo y desequilibrio de poder entre las partes (Kowalski & Limber, 2007). Sin embargo presenta a su vez una serie de particularidades propias que le ofertan el sucederse a través de las TIC, por ejemplo (Calmaestra, 2011; Cowie, 2013; Patchin & Hinduja, 2006; Tokunaga, 2010):

- El anonimato que aumenta la sensación de inseguridad de la víctima a la vez que complejiza la labor de afrontamiento,
- Mayor desequilibrio de poder entre el agresor y la víctima, a veces por diferencias referidas a la competencia en el uso de las TIC más notable entre los agresores,
- Percepción de falta de supervisión parental y sensación de impunidad en la red,
- Posibilidad de mantenimiento del acoso en mayor proporción de tiempo y espacio (24horas/día, 7 días/semana),
- Escaso feedback entre los implicados que dificulta que el agresor empatice con la víctima (Calmaestra, 2011)

A pesar de estas características propias y como ya se ha apuntado anteriormente, el *bullying* y el *cyberbullying* comparten elementos comunes, habiéndose comprobado además el mantenimiento de roles entre ambas dinámicas de acoso (Gradinger et al., 2009; Ortega et al., 2008; Tokunaga, 2010), e incluso el agravamiento de los mismos (Avilés, 2013).

Ante estas circunstancias de ciberacoso entre iguales que son complejas de controlar y prevenir, existen multitud de estrategias de afrontamiento que los propios menores ponen en marcha

para lidiar con el *cyberbullying* y prevenirse de futuros ataques. Se ha comprobado, que determinadas estrategias de tipo tecnológico como ajustar la privacidad de los perfiles, cambiar la contraseña o eliminar la cuenta son las más utilizadas por los menores (Smith et al., 2008; Tokunaga, 2010) aunque no siempre las más eficaces (Sleglova & Cerna, 2011). Ante la extensión del fenómeno entre los estudiantes, son cada vez más los estudios que tratan de conocer las actuaciones que víctimas, agresores o incluso espectadores llevan a término aunque la mayor parte de ellas han centrado la mirada en las víctimas o en los testigos de las ciberagresiones. En este segundo caso, estudios como el de Quintana et al. (2009) aprecian diferencias entre las distintas estrategias de afrontamiento y los distintos tipos de espectadores (indiferente, amoral y prosocial).

Una clasificación actual sobre las estrategias de afrontamiento ante la violencia escolar (*bullying* y *cyberbullying*), es la que diferencia entre estrategias positivas (asertivas y de búsqueda de ayuda) y negativas (reciprocidad negativa y pasividad) (de la Caba & López, 2013; López & de la Caba, 2011). Las estrategias asertivas irían ligadas a dialogar con el agresor sobre sus acciones y para que pare la agresión, entre otras, y las de búsqueda de ayuda a la comunicación del hecho recurriendo a otra persona (familiar, compañero/a, profesor/a). Las actuaciones pasivas van referidas a “no hacer nada”, “callarme”, “pasar del tema”, “ignorar la agresión”, mientras que las de reciprocidad negativa incluyen básicamente el devolver el acoso ya sea utilizando los mismos medios tecnológicos o incluso, enfrentándose cara a cara con el agresor. Otra clasificación es la apuntada por Campbell (2005, citado en Price & Dalglish, 2010), que distingue entre estrategias de tipo individual, escolares, comunitarias y legislativas.

Haciendo un inciso en algunos ejemplos de investigaciones al respecto, sobre el *bullying* tradicional, Naylor et al. (2001) advierten que la primera opción de las víctimas es la comunicación del acoso, seguida de ignorar y resistir la agresión recibida. Además se aprecian diferencias de género siendo más las chicas que los chicos quienes utilizan la estrategia de la comunicación sobre todo a algún familiar. En un análisis más general de las actuaciones y la percepción de efectividad de las mismas, Mora (2006) encuentra que dialogar con el agresor e ignorar el problema son las más valoradas, mientras que pelearse con el agresor es la menos considerada. En el caso del *cyberbullying* que aquí nos ocupa, Ortega et al. (2008), clasifican las conductas de acuerdo al tipo de víctima (moderada, agresor-victimizado moderado, severa y agresor-victimizado severo) y el medio utilizado. Entre sus resultados, las cibervíctimas moderadas tienden más a ignorar la agresión, las severas acuden a los amigos y los ciberagresores-victimizados a devolver la agresión cuando son diana vía móvil. A través del ordenador (Internet), la mayor parte de los implicados suelen ignorar el acoso como primera estrategia de afrontamiento, seguido de no contestar y

devolver la agresión (más común entre los agresores-victimizados). En un estudio posterior con una muestra amplia de estudiantes andaluces, Calmaestra (2011) observa diferencias en las estrategias de afrontamiento de las víctimas en función del medio por el que se recibe el acoso. Cuando el acoso se recibe vía móvil las cibervíctimas tienden a ignorar lo sucedido (39.1%) o a decírselo a un amigo (33.3%). Por Internet, la estrategia más reportada es igualmente ignorar lo sucedido (35.3%), seguido de bloquear al agresor (27.6%). Por su parte, Smith et al. (2008) encuentran un pesimismo generalizado entre los jóvenes quienes piensan que no se puede hacer nada para prevenirlo o evitarlo. En tal caso, las estrategias más señaladas fueron las de tipo técnico como bloquear los mensajes o la identidad (75%), cambiar la dirección de email o número de teléfono (57%) y comunicarlo a alguien (73%). Por último, en una muestra de estudiantes australianos, Price & Dagleish (2010) analizan las estrategias de mayor uso y su efectividad en víctimas de *cyberbullying* diferenciando entre estrategias *offline* y *online*. Entre las primeras, enfrentarse al agresor (44.2%) fue la más elegida seguida de contárselo a un amigo (39.4%) y como último recurso, contactar con un servicio de ayuda especializado (9.1%). Entre el segundo grupo de estrategias aparecen de mayor o menor uso: bloquear al agresor (71.4%), eliminarlo de la lista de amigos (45.9%), cambiar el avatar/cuenta/número de teléfono (23.2%) y otras (24.7%).

De lo aportado hasta el momento se deduce que a pesar de los múltiples riesgos que rodean a los menores en su acceso a las TIC, entre los que el *cyberbullying* juega un papel cada vez más notorio, se ponen en marcha estrategias por las cuales se trata de combatirlo, afrontarlo y prevenirlo. Por ello, la presente aportación contribuye a aumentar el conocimiento en esta línea aún desconocida en el contexto de la Región de Murcia, analizando de forma global y según el curso las estrategias que pondrían en marcha ante al ciberacoso.

## Metodo

### *Participantes*

De total de la población participante en la investigación de 1914 estudiantes de 6º de primaria, Educación Secundaria Obligatoria (ESO) y 1º de bachillerato, con edades comprendidas entre los 11 y los 21 años ( $M = 13.83$ ,  $D.T. = 2.03$ ), se obtuvo una muestra final de 1705 (89.1%) estudiantes que fueron los que acertaron a contestar las preguntas del cuestionario relacionadas con las estrategias de afrontamiento ante el *cyberbullying*. La distribución de los participantes por nivel educativo fue: 6º de educación primaria ( $n = 455$ ), ESO ( $n = 1092$ ), y 1º de bachillerato ( $n = 158$ ). La selección muestral atendió a los criterios propuestos para el muestreo aleatorio estratificado (Casal & Mateu, 2003), siendo las unidades de muestreo los centros de educativos de infantil y

primaria (CEIP) e institutos (IES) de titularidad pública, concertada y privada de la Región de Murcia (España).

### ***Instrumento***

De acuerdo a un diseño de tipo transversal, se utilizó el cuestionario de autoinforme “Cyberbull” diseñado *ad hoc* por el equipo investigador para la recogida de información. Su diseño partió de la revisión exhaustiva de otros instrumentos previos (Calmaestra, 2011), y la validación de su contenido a partir de la método Delphi con la colaboración de tres expertos de reconocido prestigio nacional sobre las dinámicas de acoso escolar de las universidades de Córdoba, Murcia y Sevilla, y tres expertos en Métodos de Investigación de la Universidad de Murcia. Los análisis y recomendaciones resultantes de este proceso, permitió generar la estructura final del instrumento dirigido a conocer de las relaciones de los menores con las TIC y las experiencias de *bullying* y *cyberbullying* desde los tres principales roles de implicación (agresores, víctimas y espectadores). El instrumento consta de un total de cinco secciones:

- “Relación de los menores con las TIC” que incluye preguntas relacionadas con: el acceso a medios tecnológicos, consumo diario, lugares de conexión, supervisión parental y conductas de uso problemático y ciberadicción.
- “Experiencias de *bullying*”: implicación como agresor, víctimas y agresor victimizado, duración y frecuencia de las agresiones, género del agresor y la víctima, tipos de acoso y comunicación de la situación.
- “Experiencias de *cyberbullying*”: incluyen las mismas preguntas que el apartado anterior aunque adaptadas a este tipo de acoso y diferenciando entre el *cyberbullying* a través del teléfono móvil y el ordenador. También incluye preguntas referidas al impacto emocional que se deriva de estas situaciones, y las motivaciones (causas) que determinan la ejecución o padecimiento del ciberacoso.
- “Espectadores de la violencia escolar”: con preguntas similares para el caso del *bullying* y el *cyberbullying* vía móvil y ordenador, se insta a los compañeros externos a las agresiones a que confirmen de la existencia de estas dinámicas de acoso, como también se les pregunta sobre sus actuaciones (proactivas, pasivas, indiferentes, negativas) ante el conocimiento de las mismas.
- “Estrategias de afrontamiento ante el *cyberbullying*”. Siendo ésta la sección que se ha analizado para esta aportación, a partir de dos preguntas abiertas, se les insta a los escolares a que numeren estrategias que pondrían en marcha ante el padecimiento (víctimas) de ciberacoso, con independencia de estar o no implicados de forma previa en el mismo.

Al final del cuestionario se incluyen las variables sociodemográficos de estudio como el género, curso, edad, participación en programas de apoyo educativo (necesidades específicas de apoyo educativo –NEAE), nacionalidad y nivel educativo de los padres.

El cuestionario combina preguntas abiertas con preguntas cerradas (Sí/No), de opción múltiple y otras valoradas con una escala tipo Likert de cinco puntos siendo 1 = nunca y 5 = siempre.

### ***Procedimiento***

En primer lugar se llevó a cabo el contacto telefónico con los equipos directivos y en su caso Departamentos de Orientación, a los que se les presentó la investigación en curso. Una vez enviada la información pertinente sobre los objetivos del estudio y el cuestionario a cumplimentar por el alumnado, se establecieron los días de visita. Las sesiones para con los estudiantes se desarrollaron en horario lectivo durante 20-30 minutos la sesión donde cumplimentaron el cuestionario de carácter anónimo. Se creó la matriz de datos con la información de índole cuantitativa y para la información de carácter cualitativo se utilizaron las estrategias propias de esta metodología (Bisquerra, 2009; Colás et al., 2009; García & Martínez, 2012): reducción de los datos, descripción de la información, comparación de los datos, e interpretación. Para la reducción de los datos se codificó la información y crearon unidades de significado/categorías. De esta forma se pudieron agrupar las aportaciones de acuerdo a conceptos de similar contenido. Estas categorías resultantes cumplen con las condiciones de exhaustividad y clasificación (Colás et al., 2009), que además parten de los diferentes tipos de actuaciones ante el *cyberbullying* descritos en estudios previos (de la Caba & López, 2013; López & de la Caba, 2011; Ortega, et al., 2008).

### ***Análisis***

Para explorar las estrategias de afrontamiento se ha llevado a cabo un análisis descriptivo de frecuencias y porcentajes una vez reducidas las categorías de que aglutinan todas las aportaciones según cuatro tipos de estrategias (asertivas, búsqueda de ayuda, reciprocidad negativa y pasivas). Debido a la naturaleza cualitativa de la información recogida y el tipo de preguntas planteadas no han podido realizar análisis de asociación y/ contrastes de medias.

## **Resultados**

Todas las categorías referentes a las estrategias que los estudiantes consideran para lidiar con el *cyberbullying* quedan expuestas en la Tabla 1, aunque para facilitar el discurso de la

descripción de las mismas se ha optado por dividir las en estrategias positivas y negativas considerando las frecuencias y porcentajes globales.

Prestando atención en primer lugar a las estrategias de naturaleza positiva (asertivas y búsqueda de ayuda), “denunciar a la policía” (10.6%) es la señalada en primer término seguida de “ayudar/defender a la víctima” (9.9%), por ser un compañero conocido o un amigo/a el que esté sufriendo el ciberacoso. Con un porcentaje también significativo, los participantes señalan “hablar con el agresor” (8.7%), si cabe uno de los modos de afrontar más asertivos para hacer ver al acosador lo que está haciendo, intentar conocer sus motivos. Entre las aportaciones al respecto: “*Yo hablaría con esa persona para que parara de insultarme*” (Estudiante, 6º Primaria), “*Lo primero sería mostrarle mi apoyo a la víctima, luego buscar pruebas fehacientes de que es cierto que sufre ese acoso e ir con él/ella a hablar con un adulto, profesor*” (estudiante, 1ºESO).

Con un 8.4% de las opiniones, “preservar la privacidad” es otra de las estrategias más reportadas ya sea a partir de mejorar la privacidad y perfil en las redes sociales, no facilitando contraseñas a nadie, limitando la información personal visible a los contactos, y/o cambiando con asiduidad las contraseñas de los correos electrónicos y redes sociales (“*Cerrar las cuentas de correo electrónico y hacerme otra, cambiar de teléfono móvil y bloquear al acosador de mis cuentas de internet*”, estudiante, 1ºBachillerato). En el extremo de las estrategias asertivas menos señaladas aparecen (de menor a mayor porcentaje): “guardar las conversaciones” (0.5%), “denunciar en la red social” el acoso (1.6%) y “hacer buen uso de las tecnologías” (2.4%). Ésta última se implementaría siendo cautelosos en cuanto a la navegación por Internet, evitando dar información de otras personas sin su consentimiento, etc.

Respecto a aquellas actuaciones que implican búsqueda de ayuda haciendo público el acoso, la opinión de los estudiantes se divide entre comunicar el hecho o acudir a profesionales. En el primer caso, son los padres/madres o tutores el primer referente al que acudir (5.38%), seguido de otros adultos de confianza (4.7%), mientras que los amigos quedan relegados a una tercera posición, incluso por detrás de los docentes (1.52%). Por su parte, acudir de en búsqueda de ayuda de forma específica al orientador del centro es la última de estas estrategias, a pesar de ser los profesionales quizás más preparados para lidiar con las situaciones de violencia en el centro educativo.

De entre las estrategias negativas (reciprocidad negativa y pasivas), la reciprocidad que sucumbe al hecho de devolver la agresión recibida compuesta por tres opciones de respuesta es claramente inferior (4.8%), respecto a aquellas que implican un comportamiento pasivo (28.9%). “Devolver la agresión” (entiéndase la ciberagresión) es mayormente elegida frente a enfrentarse físicamente y cara a cara al agresor, mientras que excluirlo y discriminar es solo elegida por un

menor (ej: “*discriminar a quien te intenta acosar*”, estudiante, 4ºESO). Por su parte, son más notables las opciones que implican pasar de la agresión o en tal caso evitarla, donde destaca como la más valorada “evitar a los desconocidos” (13.4%) seguida de “ignorar al agresor”. En tercer lugar aparece que más del 3% de los estudiantes consideran que no hacer “nada” es lo mejor para hacer frente al ciberacoso, lo que implica una total pasividad e indiferencia ante el mismo, por delante de “no lo sé” (0.85%), y otras de tipo más técnico como “eliminar/quitar mi cuenta” (0.6%) o “borrar las conversaciones” (0.4%). Resalta el hecho de que los participantes no callarían la agresión al ser del global de estrategias de las menos elegidas.

Al considerar el curso/nivel educativo de los estudiantes, la estrategia de “evitar a los desconocidos” que resulta como la más valorada a nivel global por todo el alumnado, lo es también para los estudiantes de la ESO (14.8%). Por su parte, los más pequeños de 6º de primaria priorizan en primer lugar la opción de “denunciar a la policía” (13.4%), seguida de “evitar a los desconocidos” (10.4%), estrategia que se sitúa en tercer puesto para los estudiantes más mayor de bachillerato (10.6%). Otra estrategia que también obtiene valores notables para los tres niveles educativos analizados, es la acción dirigida a “ayudar /defender a la víctima”: 8.5% en primaria, 9.8% en ESO y 12.3% en bachillerato. También es reseñable la estrategia referida a limitar el acceso a las TIC como media asertiva y de carácter mayormente preventivo. Ésta es la que los estudiantes de bachillerato sitúan en primer término (18.7%), y en medida lo hacen los de 6º de primaria (11.6%) y ESO (5.4%).

Entre las estrategias de búsqueda de ayuda, destaca la comunicación a los padres con mayores porcentajes de elección en los alumnos más pequeños (6.5%), seguidos de los de la ESO (5.3%) y en menor medida por los de bachillerato (2.2%), mientras que la comunicación a los amigos, de forma sorprendente no es elegida ni por los de primaria, bachillerato y solo en un 0.5% por los de la ESO. Por su parte, las estrategias que implican reciprocidad negativa o devolución de la agresión es más reseñada por el alumnado de la ESO (4.6%) que por el resto (6º de primaria, 1.6%; 1º de bachillerato, 0.3%).

Por último, la comparativa entre los tres niveles educativos referida a las estrategias de naturaleza pasiva, aparte de lo ya apuntado sobre la evitación de los desconocidos, destaca entre las más valoradas la estrategia referida a “evitar el contacto con el agresor” (6º de primaria, 6.23%; ESO, 6.8%; y 1º de bachillerato, 7.5%) y la evitación de conflictos y/o confrontaciones (6º de primaria, 4%; ESO, 1.9%; y 1º de bachillerato, 1.7%).

**Tabela 1 - Estrategias de afrontamiento de los estudiantes ante el *cyberbullying***

<b>Estrategias asertivas</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
No contraatacar	183	5.79
Denunciar a la policía	334	10.56
Denunciar en la Red Social	52	1.64
Ayudar/defender/proteger a la víctima	313	9.90
Preservar mi privacidad	266	8.41
Restringir el uso/acceso a las TIC	171	5.41
Hacer un buen uso de las TIC	75	2.37
Hablar con el agresor	274	8.67
Guardar las conversaciones	16	0.51
<b>Estrategias de búsqueda de ayuda</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Comunicar a los padres/madres	170	5.38
Comunicar a los adultos	147	4.65
Comunicar a los profesores	48	1.52
Comunicar a los amigos	10	0.32
Comunicar al orientador del centro	1	0.03
Acudir a profesionales	36	1.14
<b>Estrategias de reciprocidad negativa</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Excluir al agresor	1	0.03
Pegar al agresor	46	1.45
Devolver la agresión	106	3.35
<b>Estrategias pasivas</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Evitar el contacto con el agresor	216	6.83
Evitar a los desconocidos	423	13.38
Evitar conflictos	80	2.53
Nada	104	3.29
No lo sé	27	0.85
Borrar las conversaciones	13	0.41
Callarme	6	0.19
Cambiar de centro	7	0.22
No se puede evitar	6	0.19
Desconectarse	12	0.38
Eliminar/quitar mi cuenta	19	0.60
<b>Total</b>	<b>3162</b>	<b>100%</b>

Fonte: O Autor

## Conclusiones

La presente aportación realiza un acercamiento cualitativo exhaustivo de las múltiples estrategias que escolares de primaria, secundaria y bachillerato llevarían a término para hacer frente al *cyberbullying*, con independencia de su posición como ajenos (no implicados) o implicados en sus diferentes roles. La principal conclusión apunta en la línea de que los menores conocen de actuaciones a desarrollar mostrando una actitud proactiva ante el ciberacoso frente a un comportamiento de índole negativa que supone la devolución de la agresión o comportamientos de tinte pasivo e indiferente.

A pesar de nuestras ideas previas, de entre las estrategias asertivas los menores conciben como primera medida acudir a la policía denunciando la situación de *cyberbullying*, lo que contrasta con la realidad obtenida de en otras investigaciones donde acudir a las fuerzas de seguridad policiales es si cabe la última opción (Staksrud & Livingstone, 2009). En cambio, denunciar en la propia red social a los administradores de la misma no se considera una estrategia tan útil, tal y como reportan estudios previos (Juvonen & Gross, 2008; Sleglova & Cerna, 2011). Por su parte, ayudar y defender a la víctima si está más generalizado entre los estudiantes encuestados, aunque ello no siempre es lo más común (Agatston, Kowalski & Limber, 2007). Según Li (2010) solo un 35.1% de los escolares intentaría ayudar o hacerse amigo de la víctima para ayudarle a salir de esta situación. Si bien, en el caso concreto de los espectadores, las actitudes prosociales donde tiene cabida ayudar a la víctima y defenderla es más notable frente a comportamientos indiferentes o amorales que no hacen más que justificar la violencia y su mantenimiento en el tiempo (Quintana et al., 2009).

Respecto a la comunicación del ciberacoso, los estudiantes dan importancia al hecho de compartir y hacer públicas estas situaciones, aunque por detrás de otras estrategias tal y como ha quedado explicado. A este respecto existen opiniones contrapuestas en los que sostienen la presencia de comunicación de la violencia entre iguales y aquellos otros para los que las víctimas no suelen buscar ayuda ni en los padres ni en los docentes (Hoff & Mitchell, 2009; Ortega et al., 2008, Tokunaga, 2010). También ha quedado constancia de que suele ser menos común comunicar la implicación en *cyberbullying* que en *bullying* tradicional (Paul et al., 2012; Smith et al., 2008), lo que puede ir ligado al miedo a reprimendas o restricciones en uso de las TIC (Kowalski & Limber, 2007; Juvonen & Gross, 2008). Un hecho importante es el caso del profesorado. Aunque nuestros menores apuntan que acudirían ellos por delante de sus amigos, la realidad indica que es el colectivo que menos confianza ofrece a los menores para compartir tales experiencias,

contribuyendo a su vez con que sea el profesorado los que menor conocimiento tienen de estas situaciones (Agatston, Kowalski & Limber, 2007; Dehue et al, 2008).

De forma similar a otros estudios (Juvonen & Gross, 2008; Price & Dalgleish, 2010; Smith et al., 2008), nuestros resultados muestran estrategias de tipo asertivo y pasivas que pueden ser catalogadas como estrategias de carácter técnico donde se incluyen: eliminar la cuenta, desconectarse, guardar las conversaciones, restringir el uso de las TIC, borrar las conversaciones, bloquear al agresor, etc. Incluso para muchos estudiantes éstas se consideran la primera respuesta al ciberacoso (Parris, Varjas, Meyers & Cutts, 2011), sobre todo en el caso de las cibervíctimas para prevenirse de futuros ataques (Sleglova & Cerna, 2011).

De las estrategias negativas, el conjunto de categorías pasivas supera al de reciprocidad negativa. El “ojo por ojo, diente por diente” no es precisamente la mejor forma de hacer frente al *cyberbullying*, siendo de las estrategias menos reportada por los escolares aunque tres de cada cien menores así lo entienden. En este caso sucede que las víctimas se convierten en agresores (agresores-victimizados) (López y De la Caba, 2011; Ortega et al., 2008), existiendo además diferencias en función del sexo donde hay más presencia de chicos que de chicas (De la Caba y López, 2013), o incluso por nacionalidades (Staksrud & Livingstone, 2009). En el caso de las respuestas que infieren comportamiento pasivo, “evitar a los desconocidos” no sólo es la estrategia más señalada en este subgrupo sino la primera opción de afrontamiento respecto al global de las categorías resultantes. Esto contradice los datos que aportan diversos estudios donde la práctica de establecer contacto con extraños está cada vez más generalizada entre los adolescentes (Martínez et al., 2013), alcanzando un 34% en el contexto europeo y un 21% en el caso de los menores españoles (Garmendia et al., 2011). Por otro lado aparece el ignorar al agresor y con ello la agresión como estrategia de autodefensa, siendo este comportamiento bastante común entre las víctimas de *cyberbullying* (Dehue et al., 2008; Juvonen y Gross, 2008; Price y Dalgleish, 2010; Smith et al., 2008).

Al considerar el nivel educativo de los estudiantes encuestados, observamos que estos difieren en priorizar unas u otras en según en qué curso se encuentren, siendo más común entre los más pequeños el denunciar a la policía las situaciones indicativas de ciberacoso o recurrir a los padres para comunicar la situación y en búsqueda de ayuda. Sin embargo, los estudiantes de edades adolescentes optan más por otras opciones como ayudar y defender a la víctima, preservar la privacidad, o evitar el contacto con el agresor y los desconocidos. Las diferencias señaladas dejan entrever que los estudiantes discrepan en según qué acciones desarrollar para lidiar con el *cyberbullying*, estimando sus prioridades en unas u otras, quizás también por su desarrollo

madurativo, percepción de los riesgos a los que se pueden enfrentar en la red, como también su nivel de competencia tecnológica para evitarlos y hacerles frente.

En conclusión, partimos del convencimiento que si bien el *cyberbullying* es difícil de manejar, son múltiples las estrategias para hacerle frente que además los propios menores educados o no en ellas pondrían en práctica ante estas situaciones. Sin embargo, el respaldo de contar con unas pautas familiares y escolares claras en torno al uso de las TIC, no se encuentra a veces tan manifiesto, específicamente las referidas al control y supervisión parental. En 2009, la Fundación Pfizer apuntaba que casi en el 50% de los hogares españoles existía un ordenador en la habitación del hijo/a que además no compartía con el resto de miembros, mientras que sólo un 26.7% de los ordenadores se encontraba en un lugar común a todos. Sureda et al. (2010), encuentran que las principales actuaciones de los padres sobre los menores se restringen a limitar el tiempo de conexión y no tanto a las actividades que el menor desarrolla en la red, lo que los aleja del conocimiento de los múltiples riesgos existentes para intentar protegerlos. Otros estudios apuntan la relación existente entre estilos parentales y uso de internet, donde a mayor permisividad parental, mayor uso de internet en escolares de primaria (Valcke et al., 2010). Respecto a estrategias concretas, Livingstone & Helsper (2008), encuentran que incluso estrategias de mediación y restricciones técnicas no reducen los riesgos cuando sí la limitación expresa de interacción del menor con otro menor/usuario.

En cualquier caso y ante el riesgo concreto de implicación en *cyberbullying*, queda claro que familia y escuela tienen mucho que hacer ante esta problemática y no deben volver la mirada ante unos escolares nativos digitales y otros autodidactas para los que las TIC son una herramienta imprescindible de su día a día como herramienta de ocio, estudio y socialización. Para ello deben establecer tiempos de educación sobre las oportunidades y los riesgos que encubren las TIC, como en el uso de estrategias positivas y de defensa asertiva (López & de la Caba, 2011), que favorezcan el logro de actitudes empáticas con los demás y la construcción de un ambiente de convivencia y de bien común para todos.

## Referencias

- Agatston, PW, Kowalski, R, Limber, S (2007). Students' perspectives on cyber bullying. *J Adolescent Health*, 41, S59-S60.
- Avilés, JM (2013). Bullying y cyberbullying: Apuntes para la elaboración de un Proyecto Antibullying. *Revista digital de la Asociación CONVIVES*, 3, 4-15.
- Bisquerra, R (2009). *Metodología de la Investigación Educativa*. Madrid, La Muralla.

- Caldevilla, D (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*, 33, 45-68.
- Calmaestra, J (2011). *Cyberbullying: Prevalencia y Características de un nuevo tipo de bullying indirecto*. Tesis doctoral. Universidad de Córdoba, España, 335 pp.
- Casal, J., Mateu, E. (2003). Tipos de muestreo. *Rev. Epidem. Med. Prev.*, 1, 3-7.
- Choo, K.-KR (2009). *Online child grooming: a literatura review on the misuse of social networking sites for grooming children for sexual offences*. Canberra, Australia: Australian Institute of Criminology, 132 pp.
- Colás, MP, Buendía, L, Hernández, F (2009). *Competencias científicas para la realización de una tesis doctoral. Guía metodológica de elaboración y presentación*. Barcelona: Davinci, 243 pp.
- Colás, P, González, T, de Pablos, J (2013). Juventud y redes sociales: Motivaciones y usos preferentes. *Comunicar*, 40(XX), 15-23.
- CONF.I.A.S (2011). *Patrones de uso, abuso y dependencia a las tecnologías de la información en menores (Internet, móvil, videojuegos, TV)*. Madrid: CONF.I.A.S, 323 pp.
- Cowie, H (2013). El impacto emocional y las consecuencias del ciberacoso. *Revista digital de la Asociación CONVIVES*, 3, 16-24.
- de la Caba, MA, López, R (2013). La agresión entre iguales en la era digital: estrategias de afrontamiento de los estudiantes de último ciclo de Primaria y del primero de Secundaria. *Revista de Educación*, 362, 247-272.
- Dehue, F, Bolman, C, Völink, T (2008). *Cyberbullying: Youngsters' experiences and parental perception*, *Cyberpsychology & Behavior*, 11(2), 217-223.
- Durán, MM (2013). *Nuevas dimensiones de la convivencia escolar en el mundo 2.0: riesgos y desafíos* [Comunicación presentada al Congreso EDUTEC 2013]. Costa Rica. Recuperado de: [http://edutec2013.ac.cr/memoria/ponencias/duran\\_136.pdf](http://edutec2013.ac.cr/memoria/ponencias/duran_136.pdf).
- Echeburúa, E, de Corral, P (2010). Adicción a las nuevas tecnologías y a las redes sociales en jóvenes: un nuevo reto. *Adicciones*, 22(2), 91-96.
- Fajardo, MI, Gordillo, M, Regalado, AB (2013). Sexting: Nuevos usos de la tecnología y la sexualidad en adolescentes. *Int J Dev Educ Psychol*, 1(1), 521-533.
- Fundación Pfizer (2009). *La juventud y las redes sociales en Internet. Informe de resultados de la encuesta*, 240 pp. Recuperado de: [https://www.fundacionpfizer.org/sites/default/files/pdf/INFORME\\_FINAL\\_Encuesta\\_Juventud\\_y\\_Red\\_Sociales.pdf](https://www.fundacionpfizer.org/sites/default/files/pdf/INFORME_FINAL_Encuesta_Juventud_y_Red_Sociales.pdf)
- Garaigordobil, M (2011). Prevalencia y consecuencias del *cyberbullying*: Una revisión. *Int J Psychol & Psychol Ther*, 11(2), 233-254.
- García, MP, Martínez, P (2012). *Guía práctica para la realización de Trabajos Fin de Grado y Trabajos Fin de Master*. Murcia: Editum, 387 pp.
- Garmendia, M, Garitaonandia, C, Martínez, C, Casado, MA (2011). *Riesgos y seguridad en internet: Los menores españoles en el contexto europeo*. Universidad del País Vasco, Bilbao: EU Kids Online, 91 pp.
- Garmendia, M, Garitaonandia, C, Martínez, C, Casado, MA (2012). Los menores en internet. Usos y seguridad desde una perspectiva europea. *Quaderns del Cac*, 38, 37-44.
- Gradinger, P, Strohmeier, D, Spiel, C (2009). Traditional *bullying* and *cyberbullying*. *Journal of Psychology*, 217(4), 205-213.

- Hinduja, S, Patchin, JW (2008). *Bullying beyond the schoolyard. Preventing and responding to cyberbullying*. California: Corwin Press, 272 pp.
- Hinduja, S, Patchin, JW (2010). *Bullying, cyberbullying, and suicide*. *Arch Suicide Res*, 14(3), 206-221.
- Hoff, DL, Mitchell, SN (2009). *Cyberbullying: Causes, effects, and remedies*. *J Educ Adm*, 47(5), 652-665.
- INTECO (2009). *Estudio sobre hábitos seguros en el uso de las TIC por niños y adolescentes y e-confianza de sus padres*. Madrid: Observatorio de la Seguridad de la Información, 174 pp.
- INTECO (2011). *Estudio sobre hábitos seguros en el uso de smartphones por los niños y adolescentes españoles*. Madrid: Observatorio de la Seguridad de la Información, 128 pp.
- Juvonen, J, Gross, EF (2008). Extending the school grounds? *Bullying experiences in cyberspace*. *J Sch Health*, 78(9), 496-505.
- Kowalski, RM, Limber, SP (2007). Electronic *bullying* among middle school students. *J Adolesc Health*, 41(6), S22-S30.
- Li, Q (2010). *Cyberbullying* in high schools: A study of students' behaviors and beliefs about this new phenomenon. *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma*, 19(4), 372-392.
- Linares, MC, Lloret, M (2008). Ciberadicción: Los riesgos de Internet. *Revista de Análisis Transaccional Y Psicología Humanista*, 59, 267-296.
- Livingstone, S, Haddon, L, Görzig, A, Ólafsson, K. (2011). Risks and safety on the internet: The perspective of European children. Full Findings. London: EU Kids Online, 170 pp.
- Livingstone, S, Helsper, E (2008). Parental mediation and children's Internet use. *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 52(4), 581-599.
- López, R, de la Caba, MA (2011). Estrategias de afrontamiento ante el maltrato escolar en estudiantes de Primaria y Secundaria. *Aula Abierta*, 39(1), 59-68.
- Maquilón, JJ, Giménez, AM, Hernández, F, García, A (2011). La victimización en las dinámicas de *cyberbullying* en centros educativos de la Región de Murcia. *Int J Dev Educ Psychol*, 1(2), 265-275.
- Marciales, GP, Cabra, F (2011). Internet y pánico moral: revisión de la investigación sobre la interacción de niños y jóvenes con los nuevos medios. *Universitas Psychologica*, 10(3), 855-865.
- Martínez, E, Sendín, JC, García, A (2013). Percepción de los riesgos en la red por los adolescentes en España: usos problemáticos y formas de control. *Anàlisi Monogràfic*, 111-130.
- Mendoza, E (2012). Acoso cibernético o *cyberbullying*: Acoso con la tecnología electrónica. *Pediatría de México*, 14(3), 133-146.
- Mora-Merchán, JA (2006). Las estrategias de afrontamiento, ¿mediadoras de los efectos a largo plazo de las víctimas de *bullying*? *Anuario de Psicología Clínica y de la Salud*, 2, 15-26.
- Naylor, P, Cowie, H, Del Rey, R (2001). Coping strategies of secondary School children in response to being bullied. *Child Psychol & Psychiatry*, 6(3), 114-120.
- Ortega, R, Calmaestra, J, Mora-Merchán, JA (2008a). *Cyberbullying*. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 8(2), 183-192.
- Patchin, JW, Hinduja, S (2006). Bullies beyond the schoolyard: A preliminary look at *cyberbullying*. *Youth Violence and Juvenile Justice*, 4(2), 148-169.

- Paul, S, Smith, PK, Blumberg, HH (2012). Comparing student perception of coping strategies and school interventions in managing bullying and cyberbullying incidents. *Pastoral Care in Education*, 30(2), 127-146.
- Price, M, Dalgleish, J (2010). *Cyberbullying*. Experiences, impacts and coping strategies as described by Australian young people. *Youth Studies Australia*, 29(2), 51-59.
- Quintana, A, Montgomery, W, Malaver, C (2009). Modos de afrontamiento y conducta resiliente en adolescentes espectadores de violencia entre pares. *Revista de Investigación Psicológica*, 12(1). Recuperado de; [http://revistas.concytec.gob.pe/scielo.php?pid=S1609-74752009000100011&script=sci\\_arttext](http://revistas.concytec.gob.pe/scielo.php?pid=S1609-74752009000100011&script=sci_arttext)
- Šleglova, V, Cerna, A (2011). *Cyberbullying* in adolescent victims: Perception and coping. *Cyberpsychology: Journal of Psychosocial Research on Cyberspace*, 5(2). Recuperado de: <http://cyberpsychology.eu/view.php?cisloclanku=2011121901&article=1>
- Smith, PK (2006). *Ciberacoso: naturaleza y extensión de un nuevo tipo de acoso dentro y fuera de la escuela* [Comunicación presentada al Congreso de Convivencia y Escuela], Palma de Mallorca. Recuperado de: [http://observatorioperu.com/lecturas/ciberacoso\\_pSmith.pdf](http://observatorioperu.com/lecturas/ciberacoso_pSmith.pdf)
- Smith, PK, Mahdavi, J, Carvalho, M, Fisher, S, Russell, S, Tippett, N (2008). *Cyberbullying*; its nature and impact in secondary school pupils. *J Child Psychol & Psychiatry*, 49(4), 376-385.
- Staksrud, E, Livingstone, S (2009). Children and online risk: powerless victims or resourceful participants? *Information, Communication and Society*, 12(3), 364-387.
- Sureda, J, Comas, R, Morey, M (2010). Menores y acceso a internet en el hogar: las normas familiares. *Comunicar*, 34(XVII), 135-143.
- Tokunaga, RS (2010). Following you home from School: A critical review and synthesis of research on *cyberbullying* victimization. *Computers in Human Behavior*, 26, 277-287.
- Tsitsika, A, Tzavela, E, Mavromate, F, EU NET ADB Consortium (2013). *Investigación sobre conductas adictivas a internet entre los adolescentes europeos*. Grecia: National and Kapodestrian University of Athens.
- Tuenti Móvil (2014). *Radiografía Tuenti Móvil – IPSOS sobre hábitos de uso y conexión a Internet en el móvil entre los jóvenes en España*, 12 pp. Recuperado de <http://corporate.tuenti.com/es/communication/download/98>.
- Valcke, M, Bonte, B, de Wever, B, Rots, I (2010). Internet parenting styles and the impact on Internet use of primary school children. *Computers & Education*, 55, 454-464.