

Estrategias de afrontamiento ante el cyberbullying. Una mirada cualitativa desde la perspectiva de las escolares

Strategies to cope with cyberbullying. A qualitative approach from students' perception

Ana M. Giménez Gualdo

Facultad de Educación, Universidad de Murcia

Resumen.

Los jóvenes de ahora hacen un uso diario de las tecnologías de cuya relación, a veces no tan positiva y responsable, puede derivarse el consumo excesivo, la ciberadicción, acceso a contenidos inapropiados o el cyberbullying (acoso online entre iguales). A partir de la metodología de análisis cualitativo, el presente estudio describe las estrategias de afrontamiento que escolares de primaria, secundaria y bachillerato de la Región de Murcia afirman desarrollar ante su posible implicación en cyberbullying. Los resultados indican que los menores no solo son conocedores de múltiples estrategias, sino que entre aquellas que llevarían a término destacan las de carácter proactivo frente a otras que conllevan la devolución de la agresión o actitudes pasivas e indiferentes. Ante este tipo acoso y sus peligrosas consecuencias, la familia y la escuela deben establecer pautas claras de uso responsable de las tecnologías y educar a los menores a evitar los riesgos existentes en la red.

Palabras clave: Cyberbullying; estrategias de afrontamiento; estudiantes; análisis cualitativo

Summary.

Youth use technologies daily but this relationship which is not always as positive and responsible, can cause excessive use of, online/internet addiction, access to inappropriate webs or being involved in cyberbullying (online bullying among peers). Using a qualitative approach, the present study describes the coping strategies reported by primary, secondary and high school students from Murcia to deal with cyberbullying in case they were involved in. Results show that students not only are aware of several coping strategies, but they would develop these proactive instead of negative ones which include getting the aggressive act back to the bullie or passive/indifferent behaviours. Considering this type of bullying and its dangerous consequences, families and schools should establish clear rules for responsible use of technologies, and teach children to avoid online risks.

Keywords: Cyberbullying; coping strategies; students; qualitative analysis

INTRODUCCIÓN

El fenómeno *bullying* ha pasado de sucederse en el patio del colegio o los alrededores de la escuela, a los aparatos electrónicos como el teléfono móvil y el ordenador permitiendo estar presente en cualquier tiempo y lugar. Ello permite que los menores queden expuestos, con mayores posibilidades, de convertirse en posibles agresores, víctimas o testigos de acoso en la red entre iguales o *cyberbullying* (“ciberbullying” en su traducción anglosajona al castellano). Sin embargo, como previo a acercarnos a describir esta forma de acoso entre escolares, realizamos un breve repaso por algunos antecedentes relacionados con el panorama actual de uso de las tecnologías por los menores y los numerosos peligros a que se enfrentan en la red.

Es innegable la utilización y consumo diario que niños y adolescentes hacen de las diferentes tecnologías (en adelante TIC). El estudio de Livingstone et al. (2011) confirma el uso excesivo y desmedido que los jóvenes europeos hacían de Internet donde el 60% accede de forma diaria o varias veces por semana. En 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.

En cuanto al teléfono móvil o los *smartphones*, es cada vez mayor el porcentaje, y cada vez más temprana la edad

del primer acceso a dicha tecnología. INTECO (2011), declaraba que los menores acceden de forma cada vez más intensiva a los servicios que ofertan estos móviles donde el acceso a las redes sociales se sitúa entre los principales usos. Además, el 80.3% lo utiliza sin la supervisión de un adulto. Con datos aún más actuales, Tuenti Móvil (2014) apunta que la conexión a internet se hace cada vez con más asiduidad vía móvil entre los usuarios de 16 y 35 años (84%), siendo los principales usos el hacer fotos (62%), ligar (55%) y estudiar (40%).

De esta breve descripción puede desprenderse la idea de que no solo el acceso a las TIC está más generalizado, sino que con ello los menores quedan más expuestos a posibles riesgos entre los que destacan: el consumo excesivo de las TIC, conductas de adicción o “ciberadicción” (Llinares y Lloret, 2008), acceso a contenidos de índole sexual e inapropiados a su edad, *sexting*, *grooming*, contacto con desconocidos, uso indebido y/o apropiación de datos, y *cyberbullying*, del que nos ocupamos en el presente estudio (Choo, 2009; Fajardo et al., 2013; Garmendia et al., 2011; INTECO, 2009; 2011; Tsitsika et al., 2013). Estos y otros riesgos han conllevado a generar una especie de pánico moral (Marciales y Cabra, 2011) en varios sectores como la familia y la escuela.

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

En el caso concreto del móvil, destacan fenómenos como el *happy slapping* (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.

Sobre el consumo, en ocasiones excesivo, que la juventud realiza de las TIC, en los últimos años se han acrecentado los estudios que analizan los motivos, factores desencadenantes y perfiles psicológicos y comportamentales de estos sujetos que muestran determinadas conductas adictivas, etc. Garmendia et al. (2011), en una muestra de menores europeos entre los 11-16 años, encuentran 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%). Según Echeburúa y de Corral (2010), esta situación supone la dependencia patológica a las TIC y concretamente a Internet caracterizada por la pérdida de control, donde se le resta libertad al sujeto, y se restringen actividades

de la vida cotidiana, intereses personales, trabajo, obligaciones académicas, favoreciéndose su aislamiento personal y social. Datos actuales (Tsitsika et al., 2013) sitúan en un 12% los jóvenes europeos entre los 14-17 años que presenta conductas adictivas a internet, y alrededor de un 13% en riesgo de padecerlas. Por países, España, Rumanía y Polonia aparecen entre los de mayor tasa de jóvenes con estos comportamientos, donde además mayor es el acceso, consumo de juegos online con apuestas, redes sociales y juegos de ordenador multiplataforma.

Punto y aparte merecen las redes sociales. En España, son más del 55% de los menores entre 11 y 16 años 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 como el compartir intereses, ocio, información, interactuar con personas o incluso búsqueda de trabajo, también son múltiples sus desventajas: posibilidades de suplantación de identidad, expropiación de material colgado, pérdida de habilidades sociales, laxitud del lenguaje, propagación de virus, adhesión a grupos ultra, fundamentalistas e ideológicos (Caldevilla, 2010). Colás et al. (2013), han encontrado incluso diferencias por género en el uso de las redes sociales, siendo los chicos los que las utilizan bajo una motivación más emocional y para reforzar su autoestima, mientras que las chicas las usan principalmente para relacionarse.

Otro riesgo a considerar y del que damos cuenta en el presente estudio, son las dinámicas de *cyberbullying* entre los escolares, fenómeno también conocido como “acoso cibernético” (Garaigordobil, 2011), “acoso electrónico” (Kowalski y Limber, 2007), o ciberacoso (Smith, 2006). Esta circunstancia se caracteriza por la utilización malévolamente (Maquilón et al., 2011) y malintencionada 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 (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, Strohmeier y Spiel, 2009; Hinduja y Patchin, 2010; Cowie, 2013; Patchin y Hinduja, 2006; Tokunaga, 2010).

El *cyberbullying* comparte características con el *bullying* tradicional como son: la intencionalidad de causar daño a la víctima, repetición en el tiempo del acoso y desequilibrio de poder entre las partes (Kowalski y Limber, 2007). También se ha comprobado un mantenimiento en los roles de ambas formas de agresión, donde las víctimas de *bullying* tienen mayores posibilidades de serlo en *cyberbullying*, igual para los agresores, o incluso pasando de uno a otro rol entre ambas formas de acoso (víctima de *bullying* ⇒ agresor/a en *cyberbullying*, etc.) (Gradinger et al., 2009; Ortega et al., 2008; Tokunaga, 2010).

Sin embargo, la potencialidad que ofertan las TIC dotan al ciberacoso de características que le dan entidad propia como (Calmaestra, 2011; Cowie, 2013; Patchin y 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 los implicados, debido a ciertas diferencias como puede ser el nivel competencial de uso de las TIC mayor generalmente entre los agresores
- Escasa supervisión parental y sensación de impunidad en la red
- El acoso se alarga más en el tiempo (24 horas/día, 7 días/semana)
- Escaso feedback entre los implicados que dificulta que el agresor empatice con la víctima (Calmaestra, 2011) y conozca de la repercusión de sus agresiones.

De lo descrito, puede deducirse que la prevención del *cyberbullying* es compleja y difícil, aunque ante tales circunstancias se ponen en marcha estrategias de afrontamiento para tratar de lidiar con el mismo. Investigaciones al respecto han 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 ante el *cyberbullying* (Smith et al., 2008; Tokunaga, 2010) aunque no siempre las más eficaces (Sleglova y Cerna, 2011).

Ante su notable extensión entre los estudiantes, son cada vez más los estudios

que tratan de conocer las actuaciones que víctimas, agresores o incluso espectadores llevan a término para hacerle frente, 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 estas estrategias es la que diferencia entre estrategias positivas (asertivas y de búsqueda de ayuda) y negativas (reciprocidad negativa y pasividad) (de la Caba y López, 2013; López y 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 y Dalgleish, 2010), que distingue entre estrategias de tipo individual, escolares, comunitarias y legislativas.

El estudio de Naylor, Cowie y Del Rey (2001) sobre las estrategias de afrontamiento ante el *bullying* tradicional, ya advertía que la primera opción entre las víctimas es la comunicación del acoso, seguida de ignorar o resistir la agresión recibida. Aparte, 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 su efectividad, Mora (2006) encuentra que dialogar con el agresor e ignorar el problema son las más valoradas, mientras que pelearse con el agresor 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 el suceso (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 es-

trategias 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 y 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 relación con las TIC, ante el *cyberbullying* los escolares ponen en marcha múltiples estrategias de afrontamiento para tratar de combatirlo y prevenirlo. Con esta idea y considerando los estudios previos en la Región de Murcia que confirman de la existencia de *cyberbullying* entre los escolares (Giménez, Arnaiz y Maquilón, 2013; Giménez, Maquilón y Arnaiz, 2014; Maquilón et al., 2011), esta investigación contribuye a describir las estrategias de diversa naturaleza que los escolares de primaria, secundaria y bachillerato de la Región de Murcia, llevarían a cabo para afrontar este acoso, estando o no implicados de forma directa en el mismo.

MÉTODO

Participantes

De total de la población estudiantil participante ($N= 1914$), se obtuvo una muestra final representativa de 1705 estudiantes (89.1%) con edades comprendidas entre los 11 y los 21 años ($M= 13.83$, $D.T.= 2.03$). Estos fueron los que contestaron a las preguntas del cuestionario relacionadas con las estrategias de afrontamiento ante el *cyberbullying*. La distribución por nivel educativo: 6º de educación primaria ($n = 455$), ESO ($n = 1092$), y 1º de bachillerato ($n = 158$). La selección de la muestra se realizó atendiendo a los criterios del muestreo aleatorio estratificado (Casal y 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

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 seis expertos de reconocido prestigio nacional en la materia de violencia escolar (Universidad de Córdoba, Sevilla y Murcia), y de la disciplina de Métodos de Investigación y análisis estadístico en Ciencias Sociales.

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*”; “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” donde se pregunta de la existencia de *bullying* y el *cyberbullying* a los testigos de la misma y sus actuaciones ante tal conocimiento; y un apartado específicos sobre “Estrategias de afrontamiento”, que es el que aquí se analiza. 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. Por último, al final del cuestionario se incluyen las variables socio-demográficas 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

Tras el contacto telefónico con los centros educativos, se recibieron las notificaciones y se establecieron las fechas de visita a los centros para la cumplimentación de los cuestionarios por parte del alumnado. Las sesiones se desarrollaron en horario lectivo con una duración de 20-30 minutos con una explicación previa por parte del investigador. Revisados los cuestionarios, se generó la matriz de datos con la información cuantitativa y para la información de carácter cualitativo se utilizaron las estrategias propias de esta metodología (Colás et al., 2009; García y 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 que además parten de los diferentes tipos de estrategias de afrontamiento de establecidas en estudios previos (de la Caba y López, 2013; López y 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 estrategias positivas y negativas considerando las frecuencias y porcentajes globales.

A nivel global del conjunto de todas las estrategias resultantes, “evitar a los desconocidos”, como ejemplo de estrategia de tipo pasivo, es la más señalada tanto a nivel global (13.4%), como para los estudiantes de la ESO y en segundo y tercer lugar para los de 6º de primaria y 1º de bachillerato, respectivamente. De forma sorprendente, dentro de las estrategias asertivas, recurrir a la policía para denunciar el acoso es la segunda opción más votada por el alumnado (10.6%) y la primera para los menores de último curso de primaria (13.6%). Por el contrario aunque en la línea de la denuncia, “denunciar en la red social”, no parece una opción muy

valorada ni a nivel global, ni por niveles educativos donde además se comprueba una reducción del porcentaje de elección a mayor edad del alumnado.

A la hora de “ayudar/defender a la víctima” nuestros resultados la sitúan en tercer lugar en el análisis general (9.9%), en segundo puesto para los estudiantes de ESO (9.8%) y 1º de bachillerato (12.3%), y en cuarto lugar para los más pequeños (8.5%). Un ejemplo de aportación al respecto dicta que “*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 de 1ºESO).

Otra de las opciones más asertivas es la de comunicar y hablar con el agresor sobre su comportamiento, estrategia que supone un porcentaje de elección global y por niveles educativos entre el 7.3%-9.24% respectivamente en el mejor de los casos, mientras que “restringir el acceso a las TIC” asciende en gran aceptación entre los alumnos de 6º de primaria (11.6%) y por encima de todo el conjunto de estrategias para los alumnos de 1º de bachillerato (18.7%). Con un 8.4% de las opiniones, “preservar la privacidad” es otra estrategia señalada sobre todo por los escolares de ESO (9.4%) y bachillerato (12.5%), ya sea mejorando la privacidad del perfil en las redes sociales, no facilitando contraseñas a nadie o limitando la información personal visible a otros (“*Cerrar las cuentas de correo electrónico y hacerme otra, cambiar de teléfono móvil y bloquear al acosador de mis cuentas de internet*”, estudiante, 1ºbachillerato).

Respecto a las estrategias que implican la búsqueda de ayuda, la opinión de

los estudiantes se divide entre comunicar el hecho o acudir a profesionales con porcentajes de elección relativamente bajos respecto del total de aportaciones. Por nivel educativo no se aprecian diferencias porcentuales muy amplias aunque sí ausencia de elecciones en la comunicación a las amistades tanto en primaria como en bachillerato. Son los padres/madres o tutores el primer referente al que acudir (5.4%), descendiendo esta opción de afrontamiento a mayor nivel educativo (primaria: 6.5%; ESO: 5.3%; bachillerato: 2.2%). En segundo lugar aparecen otros adultos de confianza (4.7%), sobre todo en alumnos de la ESO (5.4%), mientras que los amigos quedan relegados a posiciones más lejanas (0.3%), incluso por detrás de acudir en ayuda de los profesores (1.5%). De forma concreta, acudir al orientador del centro educativo es de entre estas estrategias la menos valorada, a pesar de ser los profesionales quizás más preparados para lidiar con las situaciones de *bullying* y *cyberbullying*.

En el extremo opuesto se analizaron las estrategias de afrontamiento negativo donde las acciones de reciprocidad negativa son elegidas en menor porcentaje a nivel global (4.8%) respecto al conjunto de actuaciones pasivas (28.9%), y destacando entre las tres opciones de respuesta la devolución de la agresión (3.4%) sobre el hecho concreto del enfrentamiento físico (1.5%). Al considerar el nivel educativo, “devolver la agresión” es la opción más señalada sobre todo por los escolares de la ESO (4.6%), como también cuando la respuesta es pegar al agresor (1.6%) por

delante de los compañeros de primaria y de bachillerato. En esta circunstancia, sucede que la persona que recibe el acoso se convierte en agresor (agresor victimizado), siendo más propio este hecho entre los chicos que entre las chicas.

De entre las estrategias de naturaleza pasiva, aparte de “evitar a los desconocidos” ya comentado en líneas anteriores, la evitación del contacto con el agresor o tratar de ignorarlo, es la segunda estrategia de afrontamiento más señalada tanto a nivel global (6.8%) como por los menores de 6º curso de primaria (6.3%), ESO (6.8%) y en mayor medida, los de bachillerato (7.5%). En tercer lugar, a nivel general 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 acciones de tipo más técnico como “eliminar/quitar mi cuenta” (0.6%) o “borrar las conversaciones” (0.4%). Por nivel educativo, no hacer “nada” ocupa el mismo tercer puesto dentro de estas estrategias para los alumnos de la ESO (2.4%) y la cuarta posición para los más mayores (1.7%); mientras que los estudiantes de primaria señalan como tercera opción el “evitar conflictos” como medida eficaz ante el *cyberbullying* y en cuarto lugar manifiestan no saber qué hacer (1.6%). Otras opciones como “eliminar la cuenta”, “desconectarse” o “borrar las conversaciones” a pesar de no ser muy valoradas en la muestra estudiada, sí parecen ser de entre las opciones a tener en cuenta para prevenir futuros ataques.

	Global	Primaria	ESO	Bach
Estrategias asertivas				
No contraatacar	5.79%	6.40%	4.47%	5.29%
Denunciar a la policía	10.56%	13.58%	8.78%	11.14%
Denunciar en la Red Social	1.64%	2.92%	1.22%	0.56%
Ayudar/defender a la víctima	9.90%	8.53%	9.80%	12.26%
Preservar mi privacidad	8.41%	3.93%	9.44%	12.53%
Restringir el acceso a TIC	5.41%	11.56%	5.38%	18.66%
Uso adecuado de las TIC	2.37%	2.24%	2.74%	-
Hablar con el agresor	8.67%	7.30%	9.24%	7.52%
Guardar la conversación	0.51%	0.34%	0.61%	0.28%
Estrategias de búsqueda de ayuda				
Comunicar a los padres	5.38%	6.51%	5.28%	2.23%
Comunicar a otros adultos	4.65%	4.71%	5.38%	4.74%
Comunicar a los profesores	1.52%	1.12%	1.83%	0.56%
Comunicar a los amigos	0.32%	-	0.50%	-
Comunicar al orientador del centro	0.03%	0.11%	-	-
Acudir a profesionales	1.14%	0.79%	1.12%	1.95%
Estrategias de reciprocidad negativa				
Excluir al agresor	0.03%	-	0.05%	-
Pegar al agresor	1.45%	1.23%	1.62%	0.84%
Devolver la agresión	3.35%	1.57%	4.62%	0.28%
Estrategias pasivas				
Evitar el contacto con el agresor	6.83%	6.29%	6.75%	7.52%
Evitar a los desconocidos	13.38%	10.44%	14.8%	10.58%
Evitar conflictos	2.53%	4.04%	1.94%	1.67%
Nada	3.29%	0.67%	2.44%	1.39%
No lo sé	0.85%	1.57%	0.66%	-
Borrar las conversaciones	0.41%	0.90%	0.25%	-
Callarme	0.19%	0.22%	0.20%	-
Cambiar de centro	0.22%	0.45%	0.15%	-
No se puede evitar	0.19%	0.11%	0.28%	-
Desconectarse	0.38%	1.01%	0.15%	-
Eliminar/quitar mi cuenta	0.60%	1.46%	0.30%	-
Total	100%	100%	100%	100%

Tabla 1. Estrategias de afrontamiento ante el *cyberbullying*. Porcentajes globales y por nivel educativo

DISCUSIÓN Y 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 y 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 y Gross, 2008; Sleglova y 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 et al., 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 com-

portamientos indiferentes o amorales que no hacen más que justificar la violencia y su mantenimiento en el tiempo (Quintana et al., 2009). Entre escolares americanos se encontró que mostrar apoyo y defender a la víctima era la propuesta más extendida aunque no siempre la primera opción de afrontamiento (Agatston et al., 2007).

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 y 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 y Limber, 2007; Juvonen y 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 et al., 2007; Dehue et al., 2008).

De forma similar a otros estudios (Juvonen y Gross, 2008; Price y Dagleish, 2010; Smith et al., 2008), nuestros resultados muestran estrategias de tipo aserti-

vo y/o 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 y Cutts, 2012), sobre todo en el caso de las cibervíctimas para prevenirse de futuros ataques (Sleglova y 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 y 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 igno-

rar 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 y Helsper (2008), encuentran que incluso estrategias de mediación y restricciones técnicas no re-

ducen 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, P.W., KOWALSKI, R. y LIMBER, S. Students' perspectives on cyber bullying. *J Adolescent Health*, 41, 2077, S59-S60.
- CALDEVILLA, D. 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, 2010, pp. 45-68.
- CALMAESTRA, J. *Cyberbullying: Prevalencia y Características de un nuevo tipo de bullying indirecto*. Tesis doctoral. Universidad de Córdoba, España, 2011.
- CASAL, J. y MATEU, E. Tipos de muestreo. *Revista Epidemiológica de Medicina Preventiva*, 1, 2003, pp. 3-7.
- COLÁS, M.P., BUENDÍA, L., y HERNÁNDEZ, F. *Competencias científicas para la realización de una tesis doctoral. Guía metodológica de elaboración y presentación*. Barcelona: Davinci, 2009.
- COLÁS, P., GONZÁLEZ, T. y de PABLOS, J. Juventud y redes sociales: Motivaciones y usos preferentes. *Comunicar*, 40(XX), 2013, pp. 15-23.
- COWIE, H. El impacto emocional y las consecuencias del ciberacoso. *Revista digital de la Asociación CONVIVES*, 3, 2013, pp. 16-24.
- CHOO, K.-K.R. *Online child grooming: a literature review on the misuse of social networking sites for grooming children for sexual offences*. Canberra, Australia: Australian Institute of Criminology, 2009.
- DEHUE, F., BOLMAN, C. y VÖLINK, T. *Cyberbullying: Youngsters' experiences and parental perception*, *Cyberpsychology & Behavior*, 11(2), 2008, pp. 217-223.
- de la CABA, M.A. y López, R. 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, 2013, pp. 247-272.
- ECHEBURÚA, E. y de CORRAL, P. Adicción a las nuevas tecnologías y a las redes sociales en jóvenes: un nuevo reto. *Adicciones*, 22(2), 2010, pp. 91-96.
- FAJARDO, M.I., GORDILLO, M. y REGALADO, A.B. Sexting: Nuevos usos de la tecnología y la sexualidad en adolescentes. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(1), 2013, pp. 521-533.
- FUNDACIÓN PFIZER. *La juventud y las redes sociales en Internet. Informe de resultados de la encuesta*, 2009. Recuperado de: https://www.fundacionpfiizer.org/sites/default/files/pdf/INFORME_FINAL_Encuesta_Juventud_y_Red_Sociales.pdf
- GARAIGORDOBIL, M. Prevalencia y consecuencias del *cyberbullying*: Una revisión. *International Journal of Psychology & Psychological Therapy*, 11(2), 2011, pp. 233-254.
- GARCÍA, M.P. y MARTÍNEZ, P. *Guía práctica para la realización de Trabajos Fin de Grado y Trabajos Fin de Master*. Murcia: Editum, 2012.
- GARMENDIA, M., GARITAONANDIA, C., MARTÍNEZ, C. y CASADO, M.A. Riesgos y seguridad en internet: *Los menores españoles en el contexto europeo*. Universidad del País Vasco, Bilbao: EU Kids Online, 2011.

- GARMENDIA, M., GARITAONANDIA, C., MARTÍNEZ, C. y CASADO, M.A. Los menores en internet. Usos y seguridad desde una perspectiva europea. *Quaderns del Cac*, 38, 2012, 37-44.
- GIMÉNEZ, A.M., ARNAIZ, P. y MAQUILÓN, J. J. *Cyberbullying, la nueva cara de la violencia escolar. Experiencias en una muestra de estudiantes de Educación Primaria de la Región de Murcia*. Saarbrücken (Alemania): Editorial Académica Española, 2013.
- GIMÉNEZ, A. M., MAQUILÓN, J. J. y ARNAIZ, P. Acceso a las tecnologías, rendimiento y cyberbullying en escolares de educación secundaria. *Revista Iberoamericana de Psicología y Salud*, 5(2), 2014, pp. 119-133.
- GRADINGER, P., STROHMEIER, D. y SPIEL, C. Traditional bullying and cyberbullying. *Journal of Psychology*, 217(4), 2009, pp. 205–213.
- HINDUJA, S. y PATCHIN, J.W. *Bullying beyond the schoolyard. Preventing and responding to cyberbullying*. California: Corwin Press, 2008.
- HINDUJA, S. y PATCHIN, J.W. *Bullying, cyberbullying, and suicide*. *Arch Suicide Res*, 14(3), 2010, pp. 206-221.
- HOFF, D.L. y MITCHELL, S.N. Cyberbullying: Causes, effects, and remedies. *Journal of Educational Administration*, 47(5), 2009, pp. 652-665.
- INTECO. *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, 2009.
- INTECO. *Estudio sobre hábitos seguros en el uso de smartphones por los niños y adolescentes españoles*. Madrid: Observatorio de la Seguridad de la Información, 2011.
- JUVONEN, J. y GROSS, E.F. Extending the school grounds? *Bullying* experiences in cyberspace. *Journal of School Health*, 78(9), 2008, pp. 496-505
- KOWALSKI, R.M. y LIMBER, S.P. Electronic *bullying* among middle school students. *Journal of Adolescence Health*, 41(6), 2007, S22–S30.
- Li, Q. *Cyberbullying* in high schools: A study of students' behaviors and beliefs about this new phenomenon. *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma*, 19(4), 2010, pp. 372-392.
- LLINARES, M.C. y LLORET, M. Ciberadicción: Los riesgos de Internet. *Revista de Análisis Transaccional Y Psicología Humanista*, 59, 2008, pp. 267-296.
- LIVINGSTONE, S., HADDON, L., GÖRZIG, A. y ÓLAFSSON, K. *Risks and safety on the internet: The perspective of European children. Full Findings*. London: EU Kids Online, 2011.
- LIVINGSTONE, S. y HELSPER, E. Parental mediation and children's Internet use. *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 52(4). 2008, pp. 581-599.
- LÓPEZ, R. y de la CABA, M.A. Estrategias de afrontamiento ante el maltrato escolar en estudiantes de Primaria y Secundaria. *Aula Abierta*, 39(1), 2011, pp. 59-68.
- MAQUILÓN, J.J., GIMÉNEZ, A.M., HERNÁNDEZ, F. y GARCÍA, A. La victimización en las dinámicas de *ciberbullying* en centros educativos de la Región de Murcia. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(2), 2011, pp. 265-275.

- MARCIALES, G.P. y CABRA, F. Internet y pánico moral: revisión de la investigación sobre la interacción de niños y jóvenes con los nuevos medios. *Universitas Psychologica*, 10(3), 2011, pp. 855-865.
- MARTÍNEZ, E., SENDÍN, J.C. y GARCÍA, A. Percepción de los riesgos en la red por los adolescentes en España: usos problemáticos y formas de control. *Anàlisi Monogràfic*, 111-130, 2013.
- MENDOZA, E. Acoso cibernético o *cyberbullying*: Acoso con la tecnología electrónica. *Pediatría de México*, 14(3), 2012, pp. 133-146.
- MORA-MERCHÁN, J.A. 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, 2006, pp. 15-26.
- NAYLOR, P., COWIE, H. y DEL REY, R. Coping strategies of secondary School children in response to being bullied. *Child Psychology & Psychiatry*, 6(3), 2001, pp. 114-120.
- ORTEGA, R., CALMAESTRA, J. y MORA-MERCHÁN, J.A. *Cyberbullying*. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 8(2), 2008, pp. 183-192.
- PARRIS, L., VARJAS, K., MEYERS, J. y CUTTS, H. High school students' perceptions of coping with cyberbullying. *Youth Society*, 44(2), 2012, pp. 284-306.
- PAUL, S., SMITH, P.K. y BLUMBERG, H.H. Comparing student perception of coping strategies and school interventions in managing bullying and cyberbullying incidents. *Pastoral Care in Education*, 30(2), 2012, pp. 127-146.
- PATCHIN, J.W. y HINDUJA, S. Bullies beyond the schoolyard: A preliminary look at cyberbullying. *Youth Violence and Juvenile Justice*, 4(2), 2006, pp. 148-169.
- PRICE, M. y DALGLEISH, J. *Cyberbullying*. Experiences, impacts and coping strategies as described by Australian young people. *Youth Studies Australia*, 29(2), 2010, pp. 51-59.
- QUINTANA, A, MONTGOMERY, W. y MALAVER, C. Modos de afrontamiento y conducta resiliente en adolescentes espectadores de violencia entre pares. *Revista de Investigación Psicológica*, 12(1), 2009.
- ŠLEGLOVA, V. y CERNA, A. *Cyberbullying* in adolescent victims: Perception and coping. *Cyberpsychology: Journal of Psychosocial Research on Cyberspace*, 5(2), 2011. Recuperado de: <http://cyberpsychology.eu/view.php?cisloclanku=2011121901&article=1>
- SMITH, P.K. *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, 2006. Recuperado de: http://observatorioperu.com/lecturas/ciberacoso_pSmith.pdf
- SMITH, P.K., MAHDAVI, J., CARVALHO, M., FISHER, S., RUSSELL, S. y TIPPETT, N. **Cyberbullying**; its nature and impact in secondary school pupils. *Journal of Child Psychology & Psychiatry*, 49(4), 2008, pp. 376-385.
- STAKSRUD, E. y LIVINGSTONE, S. Children and online risk: powerless victims or resourceful participants? *Information, Communication and Society*, 12(3), 2009, pp. 364-387.
- SUREDA, J., COMAS, R. y MOREY, M. Menores y acceso a internet en el hogar: las normas familiares. *Comunicar*, 34(XVII), 2010, pp. 135-143.

- TOKUNAGA, R.S. Following you home from School: A critical review and synthesis of research on cyberbullying victimization. *Computers in Human Behavior*, 26, 2010, pp. 277-287.
- TSITSIKA, A., TZAVELA, E., MAVROMATE, F. y EU NET ADB CONSORTIUM. *Investigación sobre conductas adictivas a internet entre los adolescentes europeos*. Grecia: National and Kapodestrian University of Athens, 2013.
- TUENTI MÓVIL. *Radiografía Tuenti Móvil – IPSOS sobre hábitos de uso y conexión a Internet en el móvil entre los jóvenes en España*, 2014. Recuperado de <http://corporate.tuenti.com/es/communication/download/98>.
- VALCKE, M., BONTE, B., DE WEVER, B. y ROTS, I. Internet parenting styles and the impact on Internet use of primary school children. *Computers & Education*, 55, 2010, pp. 454-464.