

# El ciberbullying en los centros educativos: abordaje cualitativo de un problema de salud pública

Alejandro Pérez Gonzalez<sup>1</sup>, Ana Palmar Santos<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Enfermero Especialista en Obstetricia. Enfermero Especialista en Pediatría. Enfermero en la UCI pediátrica del Hospital Gregorio Marañón.

<sup>2</sup> Profesora contratada doctora Universidad Autónoma de Madrid. Departamento de Enfermería UAM.

Fecha de recepción: 07/11/2020. Fecha de aceptación: 04/02/2021. Fecha de publicación: 30/04/2021.

Cómo citar este artículo: Pérez González, A., Palmar Santos, A., El ciberbullying en los centros educativos: abordaje cualitativo de un problema de salud pública. Conocimiento Enfermero 12 (2021): 05-20.

## RESUMEN

**Objetivo.** Explorar el fenómeno del ciberbullying a través de las percepciones de los profesionales implicados en su manejo en el entorno escolar.

**Método.** Estudio cualitativo observacional, desarrollado entre 2016 y 2018. Se realizaron 3 grupos de discusión, participando un total de 18 docentes, en diferentes centros educativos de la Comunidad de Madrid. Además, se entrevistó a 2 policías, de dos delegaciones de Participación Ciudadana de Madrid.

**Resultados.** Las categorías conformadas a partir de los discursos analizados fueron: real versus virtual, público versus privado, los drogodependientes digitales, y barreras versus aliados.

**Conclusiones.** Los participantes del estudio plantearon la progresiva evolución que se ha producido respecto al concepto del espacio virtual; así pues, mostraron una visión negativa de las relaciones cibernéticas entre los jóvenes. Tanto docentes como policías advirtieron de las dificultades existentes para descubrir los casos de ciberbullying. También comentaron la adicción que generan las nuevas tecnologías en la sociedad, así como la escasa presencia en las redes de parte del profesorado y su falta de formación respecto al ciberacoso. Por último, los participantes percibieron una evolución positiva en la colaboración entre agentes y docentes, y opinaron que la mejor estrategia para abordar el ciberbullying es trabajar con equipos multiprofesionales.

**Palabras clave:** acoso escolar; red social; salud pública; adolescente; docentes; policía.

## Cyberbullying in schools: a qualitative approach to a public health issue

### ABSTRACT

**Objective.** To explore the phenomenon of cyberbullying from the perspective of professionals within the education system.

**Method.** Observational qualitative study, carried out between 2016 and 2018. Three group discussions were held, involving a total of 18 faculty in different schools within the region of Madrid. Furthermore, two Madrid police officers were also interviewed.

**Results.** The categories analyzed based on the discussions held are as follows: Real vs. virtual, public vs. private, digital addicts and barriers vs. allies.

**Conclusions.** The participants of the study discussed the progressive evolution of the cyberspace; they have a negative view of the cybernetic relationships amongst young people. Both faculty and police warned of the difficulties of identifying and uncovering cases of cyberbullying. They also commented on the addiction generated by new technologies in society, as well as the limited presence of faculty in social networks and their lack of training regarding cyberbullying. Finally, the participants perceived a positive evolution in the collaboration between faculty and law enforcement officers and shared their view that the best strategy to tackle cyberbullying is to work in multidisciplinary teams.

**Keywords:** bullying; social networking; public health; adolescent; faculty; police.

Este artículo está disponible en: <https://www.conocimientoenfermero.es/index.php/ce/article/view/147>

## 1. Introducción

La rápida integración de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) en la sociedad durante los últimos años, junto al crecimiento en el desarrollo digital, la dificultad de asimilación en las diferentes esferas de la vida, y la brecha existente en el uso entre generaciones, ha llevado inherente algunos problemas, como es el caso del ciberacoso o ciberbullying.

El ciberacoso (ciberbullying), se puede definir como una intimidación o agresión repetida, dañina e intencional a través de los dispositivos electrónicos en la que hay un desequilibrio de poder entre el agresor y la víctima [Tokunaga, 2010].

Como apuntan muchos autores, se puede ejercer de distintas maneras, como publicar una imagen (si es de tipo sexual recibe el nombre de *Sexting*), video o meme humillante, acosar a través de mensajería instantánea (Twitter o correo electrónico), realizar llamadas telefónicas abusivas o compartir datos privados o cualquier información que perjudique a otro sujeto [Arab&Díaz, 2015; Monks, Mahdavi, & Rix, 2016; Red.es y SEMA, 2015].

En todos los casos se produce un daño, entendido como el deterioro de la autoestima y dignidad de la víctima, causándole estrés emocional y rechazo social. Se trata de un comportamiento intencional, si bien, puede que la intención de causar daño no siempre se presente al inicio de la acción agresora [Grupo de trabajo de la Guía Clínica de ciberacoso para profesionales de la salud, 2015; Zych, Ortega-Ruiz, & Marín-López, 2016].

La escuela, además de la familia, es el principal núcleo de socialización del niño, que compartirá sus experiencias con otros individuos de su edad. Principalmente, en la etapa de la adolescencia, la adaptación en el grupo y la identificación con los iguales pasa a ser muy importante en la construcción de la futura identidad, que se crea a partir de la retroalimentación formada a través de las relaciones sociales [García Continente, Pérez Giménez, & Nebot Adell, 2010]. En este proceso de integración social, es normal que puedan surgir conflictos, disputas, y dificultades, pero también se dan situaciones que suponen una ruptura en la integración saludable del menor, con procesos de desestabilización, y pérdida de control como podría ser el acoso escolar (Bullying).

En general, los autores coinciden en que el bullying o acoso tradicional consiste en un abuso de poder que se da de forma repetitiva y con intención de hacer daño. En los últimos años se ha convertido en un importante motivo de alarma social, pero en sus diferentes variantes ha estado presente a lo largo de la historia [García Continente et al., 2010].

Aunque la mayoría del acoso cibernético se produce fuera de la escuela, se estima que la primera agresión se da en el aula, extendiéndose después al hogar, lo que supone una clara asociación del ciberbullying con el colegio, puesto que el acosador puede ser incluso de la misma escuela [Fundación ANAR y Fundación Mutua Madrileña, 2016; Monks et al., 2016].

Por otra parte, hay que tener en cuenta cómo ha ido cambiando el uso de Internet en los últimos años, descendiendo cada vez más la edad de acceso. Se estima que aproximadamente el 50% de los hogares españoles tiene un ordenador en la habitación del hijo/a, que no comparte con el resto de miembros familiares [Gualdo, 2015; Red.es y SEMA, 2015].

Además, el uso del móvil no ha dejado de crecer y se apunta a los 9 años como la edad en la que los menores españoles se conectan por primera vez; más del 40% de los niños españoles de 11 años tiene un teléfono móvil, elevándose la cifra a más del 75% a los 13 años, lo que justificaría el incremento anual de los casos de ciberbullying, así como el aumento de la prevalencia en edades cada vez más tempranas [Gualdo, 2015; Red.es y SEMA, 2015].

Los estudios sobre acoso escolar han utilizado distintas metodologías y las etiquetas empleadas contienen sesgos lingüísticos y culturales, lo que hace complicado comparar las investigaciones. Así pues, diversos estudios reflejan unos porcentajes de bullying que van desde el 10% hasta el 60% [Calmaestra Villén, 2011; Garaigordobil, M; Oñederra, 2008; V. González Calatayud, 2016]. En España el acoso escolar se viene estudiando desde 1989; los resultados también han sido muy variables, informándose de tasas de prevalencia desde el 6,5% al 27% [Calmaestra Villén, 2011; Garaigordobil, 2011; V. González Calatayud, 2016; Zych et al., 2016].

El ciberbullying como tal, se ha comenzado a estudiar más recientemente, y como en el caso del bullying, los porcentajes de prevalencia son muy heterogéneos.

La mayoría de investigaciones de acoso cibernético se han llevado a cabo con adolescentes de educación secundaria obligatoria (12-16 años), estimándose que entre un 20-40% de alumnos han tenido algún problema de este tipo. No obstante, se sabe que el ciberbullying puede presentarse desde antes, lo que hace necesario afinar en diagnósticos reales que ofrezcan cifras más aproximadas, por lo que estaríamos ante unos datos que solo pueden ir en aumento [Aboujaoude, E; Savage, MW; Starcevic, V; Salame, 2015; V. González Calatayud, 2016; Monks et al., 2016; Zych et al., 2016].

En cuanto a las consecuencias del acoso escolar y ciberbullying, existe suficiente evidencia que demuestra que sufrir acoso es un factor de riesgo para presentar problemas importantes de salud, así como peor adaptación en las relaciones sociales, y más dificultades para conseguir independencia económica [Lara-ros, Rodríguez-Jiménez, Martínez-González, & Piqueras, 2017]. El bullying se asocia con alteraciones psicológicas, trastornos en las relaciones sociales, bajo rendimiento escolar y trastornos de alimentación, entre otros [Fundación ANAR y Fundación Mutua Madrileña, 2016; Garaigordobil, 2011; Lara-ros et al., 2017; Red.es y SEMA, 2015; Tokunaga, 2010].

Por lo tanto, el ciberbullying representa un problema de reciente comienzo, pero de graves consecuencias, que lleva asociado un gran número de efectos adversos para las personas que lo sufren, llegando incluso a darse casos de depresión grave e ideación suicida, que no solo afectan a la víctima sino a todo su entorno, y que pueden ser tanto o más perjudiciales que los del acoso tradicional [Garaigordobil, 2011; Red.es y SEMA, 2015].

Como señala la literatura, el ciberacoso y el bullying son fenómenos con un gran impacto y con una elevada prevalencia (en 2015 los casos de acoso aumentaron un 75% con respecto al año anterior), así como una situación creciente de infradiagnóstico o diagnóstico tardío (se estima que aproximadamente el 40% de las víctimas de ciberbullying llevaba más de un año sufriendo acoso) [Fundación ANAR y Fundación Mutua Madrileña, 2015, 2016]. Pero los colectivos estudiados no suelen incluir a menores de 12 años, cuando es un hecho la incorporación cada vez más temprana de los niños a esta realidad, lo que les hace vulnerables para sufrir este problema.

Se sabe además, que la escuela es el foco del problema y es donde se gestan y desarrollan la mayoría de casos, pero gran parte de las investigaciones disponibles han tratado el acoso cibernético desde la perspectiva del alumno, existiendo pocos trabajos que permitan entender y abordar los conceptos, barreras y dificultades que presenta el equipo docente a la hora de afrontar el problema [V. González Calatayud, 2016].

Por otro lado, las características especiales del acoso virtual, hacen que sea un asunto de gran complejidad en su manejo, que afecta a todos los implicados: institución educativa, sanitaria, seguridad... y que obliga a la sociedad a adaptarse continuamente a los avances tecnológicos que se van produciendo. Así pues, el ciberacoso se posiciona como un emergente problema de salud pública, que precisa la intervención de más aliados, en especial del sector sanitario [David-Ferdon, C; Feldman, 2007].

## 2. Objetivos

### Objetivo general:

- Explorar el fenómeno del ciberbullying, a través de las percepciones de los profesionales directamente implicados en su manejo en el entorno escolar.

### Objetivos específicos:

- Conocer y comprender las diferentes concepciones sobre ciberacoso que manejan los profesionales desde el ámbito educativo.
- Analizar las dificultades que identifica el profesorado, así como la policía, en el abordaje del ciberacoso.
- Describir los recursos de apoyo y las distintas herramientas que utiliza el profesorado para manejar el ciberbullying.
- Describir las estrategias de colaboración entre la policía y el equipo docente en relación al ciberacoso.

## 3. Material y métodos

Para responder a los objetivos se planteó un estudio observacional de corte cualitativo, por considerarse el abordaje más adecuado para comprender

las representaciones, ideas, experiencias y prácticas de los actores sociales, tanto docentes como policía, en torno al fenómeno del ciberbullying.

El marco teórico más apropiado para llevar a cabo este estudio fue el interaccionismo simbólico, para poder comprender el significado que los sujetos le dieron a su proceso, partiendo de que los significados son fruto de la interacción con otras personas y no tanto de procesos personales. Las dinámicas de interacción suponen un proceso dinámico y la manera en que una persona interpreta una situación dependerá de los significados de que se disponga y de cómo se defina dicha situación [Pedraz Marcos, Zarco Colón, Ramasco Gutiérrez, & Palmar Santos, 2014; Ruiz Olabuénaga, 2012].

#### 4. Ámbito de estudio

El estudio se realizó entre 2016 y 2018, en las delegaciones de la Unidad de Participación Ciudadana de la Policía de Madrid y en centros educativos de amplia cobertura de ciclos formativos dentro de la Comunidad de Madrid, que garantizaban el acceso a la muestra necesaria para el desarrollo del estudio.

#### 5. Población de estudio y selección de los informantes

La investigación cualitativa requiere de una muestra pequeña que debe incorporar a participantes socialmente representativos del fenómeno. En un momento inicial se realizó una inmersión en el

campo para poder entender y plantear el muestreo de la investigación, por ello se realizaron varias entrevistas con personas clave de varios centros educativos: jefes de estudio, personal del departamento de orientación y directores del centro. De esta forma se planteó un muestreo estructural que se siguió con un muestreo por conveniencia, en el que los sujetos son seleccionados a partir de criterios de accesibilidad y factibilidad [Pedraz Marcos et al., 2014].

Se seleccionaron dos poblaciones de estudio diferentes: profesores de centros educativos de la Comunidad de Madrid, que son los que detectan y presencian los casos en las aulas, y agentes de policía de las delegaciones de participación ciudadana de Madrid, que son los encargados de hacer el seguimiento de los casos, así como de desarrollar campañas de prevención del acoso escolar en los colegios.

Con respecto a la selección del profesorado, se tuvieron en cuenta las siguientes variables sociodemográficas: sexo, edad, localización geográfica del colegio y nivel socio-económico de la zona donde se ubica el centro escolar.

También se consideraron las siguientes variables de estudio: haber tenido relación con casos de ciberbullying, tutorizar clases de diferentes cursos (desde 5º de Primaria hasta 1º de Bachillerato), la titularidad del centro (público/concertado-privado), así como la orientación confesional del colegio (religioso/laico). En cuanto a los agentes de policía, se consideraron las variables: sexo y experiencia dentro de la Unidad de Participación Ciudadana.

En la Tabla 1 se exponen los criterios de inclusión y exclusión de ambas poblaciones de estudio.

**Tabla 1.** Criterios de inclusión y exclusión de ambas poblaciones de estudio.

	Personal de los centros docentes	Policía
<b>Criterios de inclusión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajar en un colegio perteneciente a la Comunidad de Madrid.</li> <li>• Tener al menos 2 años de antigüedad en el centro.</li> <li>• Tener contacto con alumnos de entre 9 y 15 años.</li> <li>• Tener una buena comprensión del español y hablarlo de forma fluida.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pertenecer a alguna delegación de Participación Ciudadana de la Policía de Madrid.</li> <li>• Tener una buena comprensión del español y hablarlo de forma fluida</li> <li>• Llevar &gt; 1 año vinculados a los centros educativos, realizando actividades asistenciales relacionadas con el acoso escolar.</li> </ul>
<b>Criterios de exclusión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No dar su consentimiento voluntario para participar en el estudio.</li> <li>• Estar en situación de baja laboral en el momento del estudio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No dar su consentimiento para participar en el estudio.</li> </ul>

## 6. Recogida de datos

### 6.1. Grupos de discusión con los docentes de los centros educativos

Se realizaron grupos de discusión en los cuáles se planteó una dinámica libre que permitiera favorecer un discurso grupal, que diera como resultado un producto más rico que el habla individual. El investigador principal del presente estudio fue el preceptor de los grupos de discusión.

Para cumplir los criterios de homogeneidad intra grupo, donde los participantes comparten unas características y se evitan relaciones asimétricas, los participantes fueron profesores del mismo centro educativo. Para asegurar la heterogeneidad intra-grupo, evitando así un discurso redundante, garantizando el proceso discursivo, se tuvieron en cuenta la variabilidad de edad y sexo dentro del grupo, y los diferentes años de experiencia docente y cursos tutorizados. Para el seguimiento de los grupos se elaboró un guion orientado a los objetivos del estudio (Anexo 1), tal y como recomienda Ibáñez, y se aseguró una participación en cada grupo de entre 5-10 participantes. [Ibáñez,2015].

Los trabajadores de los centros escolares fueron captados a través de personas interpuestas (sujetos que tienen contacto con trabajadores del centro escolar). Primero se contactó presencialmente o vía mail con el Jefe de Estudios o Director, para recibir su autorización verbal. Después, los sujetos interesados en participar fueron informados y se les ofreció participar. Una vez captados los vo-

luntarios de los grupos, se contactó con ellos con antelación (mínimo 2 semanas), se informó de la duración del grupo, y se fijó el lugar, fecha y hora concreta, recordándose la cita el día previo al grupo para evitar pérdidas.

Por criterios de factibilidad, los grupos de discusión se organizaron en el propio colegio, en una sala habilitada por el centro escolar, y tuvieron una duración aproximada de 1 hora. Todos los grupos se desarrollaron alrededor de una mesa redonda [Ibáñez, 2015]. En base a estos criterios, se configuraron 3 grupos de discusión diferentes (Tabla 2).

### 6.2. Entrevistas en profundidad al personal de la policía

Se entrevistó a dos policías de referencia en gestión de casos de ciberacoso en la Comunidad de Madrid, una mujer (E1) y un varón (E2), ambos con más de 7 años de experiencia, que trabajan en diferentes delegaciones de la Unidad de Participación Ciudadana de Madrid.

Para la realización de las entrevistas se siguió un guion de entrevista, elaborado previamente. Se captó a los agentes a través de una persona responsable de la Delegación Provincial de Participación Ciudadana de la Jefatura Superior de Policía de Madrid.

Las entrevistas se realizaron en los despachos privados de los agentes, en sus respectivos lugares de trabajo habituales. Las entrevistas tuvieron una duración aproximada de 1 hora. Se continuó la re-

**Tabla 2.** Conformación de los grupos de discusión.

Grupo de discusión 1 (GD1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colegio concertado</li> <li>• Laico</li> <li>• Zona metropolitana (Distrito Retiro, Madrid)</li> <li>• 5 profesores: 3 mujeres y 2 hombres</li> <li>• Edades comprendidas entre 30 y 60 años</li> </ul>
Grupo de discusión 2 (GD2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colegio concertado</li> <li>• Religioso</li> <li>• Zona periférica (Tres Cantos)</li> <li>• 5 profesores: 3 mujeres y 2 hombres</li> <li>• Edades comprendidas entre 30 y 50 años</li> </ul>
Grupo de discusión 3 (GD3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colegio público</li> <li>• Laico</li> <li>• Zona metropolitana (Distrito Centro, Madrid)</li> <li>• 8 profesores: 5 mujeres y 3 hombres</li> <li>• Edades comprendidas entre 42 y 61 años</li> </ul>

cogida de datos hasta alcanzar la saturación teórica del discurso, es decir, cuando las sucesivas indagaciones no producían una comprensión nueva del fenómeno [Ruiz Olabuénaga, 2012].

Se grabó el discurso de los grupos y de las entrevistas con grabadora manual. Además, durante las grabaciones se realizaron anotaciones en un bloc de notas.

## 7. Análisis de los datos

Una vez transcritas las grabaciones, para realizar el análisis del texto se siguió la estrategia propuesta por Fernando Conde. Así pues, el análisis se dividió en 3 partes. En primer lugar se llevó a cabo un análisis de las *posiciones discursivas*, teniendo en cuenta las características específicas del grupo o sujeto entrevistado, para obtener las perspectivas dominantes de los participantes, construyendo los respectivos discursos. Posteriormente, se analizaron las *configuraciones narrativas*, es decir, se seleccionaron determinadas dimensiones del texto (de forma literal), y se pusieron en relación con el contexto social y con los objetivos de la investigación. Por último, se realizó un análisis de los *espacios semánticos de los discursos*, que consiste en organizar las asociaciones que se establecen entre los elementos del diálogo. De esta forma, se pueden agrupar los hilos argumentales, y los campos de significados del discurso, para abordar el objeto de la investigación. Una vez realizado el análisis se establecieron categorías y subcategorías para desarrollar los resultados [Conde, 2015].

## 8. Consideraciones éticas

Se informó del estudio a todos los participantes y se obtuvo el consentimiento previo de todos los profesores y agentes de policía que colaboraron en la investigación.

Antes de comenzar los grupos de discusión y las entrevistas, se obtuvo el consentimiento por parte del CEIC (Comité Ético de Investigación Clínica) del Hospital Gregorio Marañón y se consiguió el permiso necesario para entrevistar a los agentes de policía.

A su vez, antes de los grupos y entrevistas se informó a los sujetos estudiados de que todos los da-

tos manejados en la investigación serían tratados de forma anónima y confidencial. También se les comentó que las grabaciones serían empleadas para conseguir una mejor interpretación de los datos y fueron eliminadas de manera definitiva tras su transcripción. Dichas grabaciones, sólo fueron manejadas por el equipo investigador.

Así mismo, para garantizar el anonimato, se procedió a la codificación de los discursos tanto de grupos como de entrevistas.

## 9. Resultados

Se realizaron 3 grupos de discusión, en 3 centros educativos diferentes de la Comunidad de Madrid. Participaron 8 docentes en un grupo y 5 profesores en cada uno de los dos grupos de discusión restantes. En total colaboraron 11 profesoras y 7 profesores. Además, se entrevistó a 2 agentes de policía, una mujer y un varón, de diferentes delegaciones de Participación Ciudadana en Madrid.

Para desarrollar los resultados, se establecieron categorías y subcategorías extraídas del análisis de los discursos. En la tabla 3 se representan dichas categorías.

### 9.1. Real versus virtual

Como si de dos universos paralelos se tratase, la sociedad suele hacer una distinción entre el mundo virtual y el real. Paradójicamente, el espacio ficticio y el verídico son dependientes, puesto que lo que ocurre en uno tiene consecuencias en el otro. Así

**Tabla 3.** Categorías y subcategorías extraídas del análisis de los discursos.

Real versus virtual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las identidades múltiples</li> <li>• Todo vale en la red</li> <li>• Los profesores "tecnofóbicos"</li> </ul>
Público versus privado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El iceberg del ciberacoso</li> </ul>
Los drogodependientes digitales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El peligro de las "niñeras digitales"</li> <li>• "Respirando impunidad"</li> </ul>
Barreras versus aliados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conflicto versus delito</li> <li>• La brecha generacional</li> <li>• Represión versus confianza</li> </ul>

pues, en el espacio digital también se pueden satisfacer necesidades del “entorno real”.

*“...Y fíjate, además, la consecuencia... viene de la realidad, no del ciberespacio...quiero decir, esa falta de autoestima es por la calle, por el pasillo, en la clase, en todas partes...” (GD1).*

*“...Ese niño tiene 14 años, es gay, pero no lo ha dicho en casa ¿Dónde va a buscar a la otra persona?... En el mundo virtual es mucho más fácil... Aparece el otro haciéndose pasar por niño, pero es adulto y es pederasta...” (E2).*

### 9.1.1. Las identidades múltiples

Al diferenciar el universo digital y el real, profesores y agentes enunciaron que las identidades pueden ser también distintas, aunque la persona que está detrás de la pantalla sea la misma. Por lo tanto, la forma de comportarse en uno y en otro espacio puede variar. De hecho, en los discursos se sugería que la ciberautoestima podría ser más importante para muchos adolescentes que el estatus en el universo real. Así pues, cobran relevancia nuevos aspectos como el autoconcepto cibernético y el poder de los seguidores virtuales.

*“...Para ellos es súper importante cuántos seguidores tienes, cuántos están conectados a su Instagram... para ellos esas cifras son importantísimas...” (GD3).*

*“...De repente les escribo y ven que tienes 5 millones de seguidores y me contestaron enseñada, si tienes 100 no te llama ni el tato. Están viendo con quién te relacionas, esto quién no lo vive no lo entiende. El niño lo pillá muy bien, ese niño que tiene un móvil y tiene un poder y unas ventajas que no tienen los demás...” (E1).*

### 9.1.2. Todo vale en la red

Otra de las diferencias destacadas entre el espacio digital y el físico, fue en relación al cumplimiento de las normas. Los grupos de maestros y agentes, remarcaron la ausencia de autoridad, de reglas, de valores éticos en las redes sociales.

Explicaron que el universo virtual puede ser una forma de desahogarse de la realidad, a modo

de territorio sin censura, de espacio anárquico sin normas sociales ni morales.

*“...Parece que puedes decir cualquier cosa... a ti no se te ocurriría ir a un político y decirle cualquier cosa en la cara... y sin embargo parece que en Twitter lo puedes decir... o muérete... pues hombre, pues no se lo dirías a la cara” (GD2).*

*“Influye en todo esto la violencia que se consume, los juegos son violentos... los youtubers son otro ejemplo... metían pasta de dientes en las galletas oreo a los mendigos y se las daban y lo grababan... los niños ya lo habían visto” (E1).*

### 9.1.3. Los profesores “tecnofóbicos”

El avance digital, ha dado paso a un cambio acelerado en la forma de relacionarse. Los participantes del estudio mostraron una visión melancólica de las nuevas relaciones entre jóvenes, al considerarlas artificiales, y asociarlas a una pérdida de educación y valores, comparadas con las relaciones tradicionales, en las que los interlocutores se pueden tocar, ver y oír.

*“...De repente nos llevamos las manos a la cabeza porque aquí hay un insulto... pero no hay un buen uso de mirar a la cara al otro.... hay un problema de educación en nuestra sociedad tremendo” (GD1).*

Por otro lado, los docentes del colegio público, apuntaron que las TICs y las redes sociales, propician que los alumnos gasten mucho tiempo conectados a Internet, en detrimento de otras actividades importantes como dormir o estudiar.

*“...Pierden muchísimo tiempo distraídos, pierden horas de descanso, de estudio... Se conectan a escondidas por la noche... Yo les he dicho a muchos padres que les quiten el móvil por la noche después de cenar...” (GD3).*

## 9.2. Público versus privado

El desarrollo de las TICs ha supuesto un cambio en la gestión del espacio, y se dispone de todas las herramientas y facilidades para exponer el terre-

no personal que se desee ala mirada de una colectividad conocida o no. Así pues, parece que el concepto de intimidad se ha difuminado, debido a la pérdida de privacidad de la población. Paradójicamente, para muchos profesores, la solución del ciberacoso pasa por que las familias violen la intimidad cibernética de sus hijos, para de esa forma prevenir o detectar situaciones de riesgo.

En definitiva, los jóvenes pierden su intimidad de cualquier forma, pero se considera que es mejor que compartan su información con la familia que con desconocidos.

*“...Que los padres no los revisan y nos dicen: No, es que mi hijo no me deja acceder a su cuenta.... Pero a ver ¿Nos hemos vuelto locos?... Creo que los padres tienen y deben tener acceso a esa información.... y aun así se nos escaparía algo...” (GD2).*

A su vez, también consideran que la inmediatez cibernética, a priori una gran ventaja, puede asociar una falta de reflexión en los actos, al no considerar que la transformación de lo privado en público es irreversible, lo que amenaza la seguridad de los alumnos.

*“...Ese niño al mandarlo no piensa que el mundo entero lo puede ver, para él está en la intimidad de su habitación y se lo manda al amor de su vida y eso o se gestiona bien o estamos donde estamos” (E2).*

### 9.2.1. El iceberg del ciberacoso

Como si se tratase de un fragmento de hielo flotando en el mar, los profesores y policía, insistieron en el problema de la visibilización del ciberacoso. Ambos colectivos, subrayaron la cantidad de casos ocultos, “la cifra negra”, que nunca salen a la luz. Expusieron las dificultades que tienen para detectar el problema, así como los obstáculos existentes para que víctima o testigos den la voz de alarma, haciendo pública la situación de acoso.

*“...Yo creo que al final nosotros tenemos la información súperlimitada, porque no nos llega... y además es que las redes sociales son incontrolables... y de esa información podemos acceder ¿al 5%?” (GD2).*

Entre las razones predominantes para mantener oculto el problema, recalcaron el miedo de la víctima y del grupo de espectadores hacia el acosador y la falta de comunicación entre los jóvenes con su entorno familiar.

Además, profesores y agentes señalaron el componente de gregarismo que presentan los jóvenes, que en general, excluyen del grupo a los que se comportan diferente, y poseen una visión negativa del hecho de alertar a un adulto, al considerar al sujeto que notifica como un chivato.

*“Un ejemplo del colegio de la semana pasada...han robado 50 euros.... ya, y ¿Quién? 30 de esta clase no saben nada, 60 no saben nada... Fíjate hasta dónde puede llegar todo esto, que al final, la clase de los que han sido teóricamente, han hecho una foto de un billete de 50 euros y lo han puesto como foto de grupo... ósea hay una burla de todos, aunque el ladrón haya sido uno...” (GD1).*

Por otro lado, los docentes apuntaron que a veces las víctimas no exponen su situación por vergüenza o miedo a represalias.

*“...Claro, pero a la familia... a ver cómo le dices a tu padre que has mandado fotos desnudo o desnuda a otro... es que eso no se lo vas a decir...” (GD2).*

Por último, al enfocar al perfil del centro educativo, los agentes de policía mencionaron el posible interés de algunas escuelas privadas o concertadas, en ocultar situaciones de acoso.

No obstante, uno de los agentes percibía más situaciones de ciberbullying en los colegios concertados. Sí bien, todos los grupos de profesores que participaron reconocieron haber tenido casos de ciberacoso en sus respectivos centros.

*“...Los privados y concertados (colegios), según mi experiencia, siguen ocultando porque es un negocio... Ahora se han dado cuenta de que el problema es social y se relajan, siguen sin querer denunciar por imagen, pero ahora ya sí que sale en prensa...” (E1)*

A su vez, ambos policías, opinaron que se producen más problemas de ciberacoso en los centros



cuyos alumnos y familias presentan una buena posición socio-económica.

### 9.3. Los drogodependientes digitales

El mecanismo por el que se usan cada vez más las redes sociales se asemeja al de las drogas: El estímulo y la recompensa que producen es tan intensa que seducen e impulsan para volver a consumirlas. De esta forma, la sociedad se ha hecho cada vez más dependiente de las nuevas tecnologías.

*“Yo misma he vuelto a mi casa por el móvil, y llegado tarde al trabajo por esto. Yo salgo de casa sin teléfono y me vuelvo loca porque mi vida está ahí, tengo la agenda, las alertas, los documentos, el número de cuenta, lo tengo todo...” (E1).*

*“...He tenido alumnos que estaban en tratamiento de salud mental porque se había convertido en una adicción, pero con “mono”, ósea reacciones violentas cuando los padres les quitaban el móvil y el acceso a las redes sociales...” (GD3).*

Asimismo, policía y profesores, subrayaron el mal ejemplo social que se hace del uso de las TICs.

*“...Entramos constantemente en esa contradicción, de regañar a nuestros hijos por llevar el móvil a la mesa para comer... y otro día nosotros nos ponemos en la mesa con el móvil con toda la jeta...” (GD1).*

#### 9.3.1. El peligro de “las niñeras digitales”

Las TICs ofrecen una sensación de falsa seguridad que puede hacer que las familias las empleen de forma incontrolada e irresponsable, ya sea para mantener entretenidos a los adolescentes o para satisfacerlos y contentarlos.

Así, el discurso de policías y docentes, puso de manifiesto la inconsciencia general de la sociedad acerca de los riesgos de Internet.

*“...Entonces les das una tablet y no importa mucho porque como está sentado en el sofá pues no es peligroso, ¿no?... pero nadie le dejaría a su hijo de 9 años que se fuese a un parque y se pu-*

*siera a hablar con un señor de sus intimidades... sin embargo lo está haciendo en la red y parece que es seguro porque está en el salón de su casa...” (GD2).*

Entre los conceptos que se manejaron en relación al acoso cibernético, uno de ellos fue el perfil de la víctima. En el discurso de los docentes y de la policía, destaca la presencia del perfil de víctima-acosador, sujeto que fue víctima en un contexto pasado, que puede cambiar de rol ante una situación diferente.

*“...Alumnos acosados en un centro, los trasladan aquí, y aquí se convierten en acosadores” (GD3).*

*“...De todos los niños que sufren ciberbullying, hay un tanto por ciento elevado que después son acosadores: ahora voy a devolver a la sociedad lo que he sufrido” (E1).*

Los agentes y los docentes destacaron como principal factor de riesgo, las características distintivas de las víctimas, es decir, rasgos por los que llaman la atención y se diferencian del resto. Otros factores de riesgo para ser víctima, señalados por los profesores, fueron el aislamiento social, la baja autoestima y el bajo control parental.

*“Es que cuando tienes respaldo no estás ciberacosado, estás ciberinsultado... yo creo que el acoso se produce cuando estás muy sólo” (GD1)*

En cuanto a las variables de género de la víctima, los agentes de policía perciben una mayor implicación de las chicas en el ciberacoso, tanto en el rol de víctimas como de acosadoras. Los profesores únicamente señalaron que las chicas se ven más afectadas por el *Sexting*.

Por otro lado, todos los participantes advirtieron del peligro de la inmadurez de los adolescentes cuando comienzan a utilizar las TICs, así como de la falta de recursos para solucionar un problema de ciberbullying.

*“Les estamos dando el coche sin el carnet de conducir, y es un problema muy grave” (E1).*

Por último, volviendo al poder adictivo de las redes, los docentes destacaron el comportamiento

masoquista de algunas víctimas, al decidir no bloquear a su agresor, no escapando de la amenaza.

*“No todo el mundo bloquea... y a mí me llama mucho la atención... no bloqueo, no paso del individuo, sigo contestando, sigo leyendo... ¡Eres víctima! Y tú dices... pero ¿por qué no te vas?” (GD1).*

### 9.3.2. “Respirando impunidad”

Cuando alguien incumple la ley, suelen levantarse voces en busca de soluciones y de causas. Una de las razones que tratan de explicar la conducta infractora es la ausencia de consecuencias para el delincuente o el leve castigo que se le impone. Del mismo modo, profesores y docentes subrayaron la sensación de impunidad que muchas veces tienen los acosadores, en parte debido al relativo anonimato que posibilita Internet.

*“Llevamos tratando lo del maltrato de las mujeres... siempre haciendo hincapié en las mujeres... ¿Y los abusadores? No trabajamos con los abusadores... y eso pasa un poco también en el ciberacoso... ¿Por qué hay abusadores?... Porque respiran cierta impunidad” (GD1).*

Además, los agentes coincidieron en que la percepción de lejanía que originan las TICs minimiza la empatía en los agresores, que no son conscientes del daño que provocan, lo que facilita que el acoso se repita.

*“...Porque ese anonimato... o sensación de anonimato que nos da... digamos que muchas veces facilita el producir el hecho, y facilita de otro modo, porque no vemos el daño que hacemos...” (E2).*

Por otro lado, profesores y policía, afirmaron que muchas víctimas terminan cambiando de centro, lo que significa que muchos acosadores han quedado impunes.

*“...Luego te dice, no es que en mi anterior colegio me acosaron... eso nos ha pasado bastantes veces, que es muy triste, lo ha solucionado yéndose del centro.... qué una víctima tenga que abandonar*

*donar el centro y los acosadores se queden allí... a mí eso me chirría....” (E2).*

## 9.4. Barreras y aliados

En esta última categoría se abordan las dificultades identificadas para el manejo del ciberbullying, así como los apoyos y herramientas que ayudan a combatirlo.

### 9.4.1. Conflicto versus delito

Se mantiene el planteamiento tradicional de que una agresión física es vista como una agresión más grave que un insulto o una vejación. Así, este pensamiento puede hacer que las familias pierdan el interés por algo que consideran menos importante que otros problemas. Por otra parte, los agentes y profesores también comentaron las dificultades que se presentan para diferenciar entre conflicto y delito.

*“...Yo creo que muchos padres tienen desconocimiento del peligro potencial de las redes sociales y de sus consecuencias...” (GD3).*

### 9.4.2. La brecha generacional

Por otra parte, la introducción de Internet en la sociedad se ha hecho a diferentes velocidades. La incorporación de las nuevas tecnologías a la vida cotidiana depende, entre otros factores, de la reticencia al aprendizaje digital. Así, ambos policías subrayaron la ausencia de las redes de parte del profesorado, lo que supone un obstáculo para solventar el ciberacoso.

En cuanto a la educación de los docentes en relación al ciberbullying, en general, el profesorado reconoció tener una formación directa escasa, coincidiendo con la opinión de los agentes.

*“La ignorancia del colectivo se ve... los profesores cuando les explicamos que pueden ir detenidos por cómplices o encubridores cambian el chip...” (E1).*

*“Sí, para los chicos, por parte de la policía sobre todo... pero como profe así directa formación, no” (GD2).*

### 9.4.3. Represión versus confianza

Al plantear el tema del abordaje del ciberbullying. Tanto docentes como policías comentaron la evolución positiva en la colaboración entre policía y profesorado.

En todos los grupos de discusión reconocieron que en sus colegios acuden agentes periódicamente para impartir charlas preventivas.

*“Hace años era poca (relación con profesores), ahora en 4 años nos hemos convertido en un referente, te llaman, muchos colegios tienen contactos con nuestro correo, hay trato directo...” (E1).*

Al profundizar sobre el contacto con los agentes, los diferentes grupos de discusión reconocieron la labor preventiva e informativa de los agentes.

No obstante, los docentes del colegio concertado laico reconocieron contactar con la policía como último paso al manejar los casos de acoso; además, apuntaron que la crisis de autoridad por la que pasan muchos adolescentes, también involucra a la policía, refiriéndose a la visión represora que pueden tener los jóvenes de los agentes.

*“...La crisis de autoridad también les llega a ellos... Nos está pasando en nuestro colegio mucho... cuando los chavales fuman porros en la calle, y la policía los pillan, a la gente hace unos años le temblaban las canillas... Ahora no nos tiembla nada... ¿Y qué multa dice este señor que hay que pagar?... Pues tómala y no pasa nada!” (GD1).*

En definitiva, tanto agentes como docentes, señalaron que trabajar coordinados en forma de equipo multiprofesional, involucrando a los diferentes colectivos, (mencionaron a padres, profesores, policía, psicólogos y pediatras), mejora el manejo del acoso cibernético.

*“...El hecho de que ellos tengan varias interpretaciones de esta historia... La combinación es lo que realmente resulta útil dentro de algo que personalmente creo que es muy difícil trabajar...” (GD2).*

*“...Si hacemos equipos multidisciplinares esto se frena... como la droga en los 80...” (E1).*

## 10. Discusión

Al analizar el discurso de los participantes en el estudio, se evidencia la percepción de Internet, del ciberespacio, como un entorno imaginario, ficticio, en el que las identidades pueden multiplicarse. No obstante, esta visión no es compartida por algunos autores que han teorizado sobre este tema, como Castells, que considera que Internet es una extensión de la vida real, al opinar que los acontecimientos en la vida real son precisamente los que determinan las interacciones on-line. Incluso los que afirman tener vidas paralelas virtuales, se ven influidos por sus necesidades y sentimientos reales, lo que estaría más en conexión con la percepción que tienen los jóvenes de su presencia en la red [Castells, 2001].

Otros autores, al igual que los profesores, afirman que las identidades reales muestran sus copias en el mundo virtual, debido a las ventajas de manejo que ofrece el doble digital frente al original. Sin embargo, los mismos autores opinan que el sentido de universo real como polo opuesto al virtual va a ir perdiendo su significado a medida que ambos conceptos se vayan entremezclando [Navarro & Ariño, 2015].

Así pues, los grupos de docentes de la investigación, destacaron que el desarrollo de las nuevas tecnologías ha permitido dividir la identidad en varias diferentes: real y digital. Autores como Gergen, también coinciden, al señalar que las TICs han facilitado la creación de un nuevo tipo de identidad, diferente a su visión tradicional, estable en espacio y tiempo. Otros expertos lo apoyan, y reconocen la evolución en el concepto de identidad, explicando que la percepción de identidad depende más del contexto social que de la esencia individual de las personas [Gergen, 2006; Pujal i Llombart, 2004].

Por otra parte, los profesores de la presente investigación presentaban una percepción negativa de las relaciones cibernéticas al asociarlas con aislamiento y distanciamiento de lo real. En esta línea, algunas publicaciones reflejan como parte de los adolescentes se encuentran más cómodos relacionándose a través de Internet. Así, un trabajo reciente, expone que cerca del 40% de los menores consideran más fácil ser ellos mismos en Internet que en persona, y un 37% cree que es más sencillo hablar con la gente a través de Internet que cara a cara [Red.es y SEMA, 2015].

Otros autores sugieren que las relaciones online, en general, no influyen significativamente en la configuración de la vida cotidiana, sino que más bien complementan a las interacciones previamente existentes [Castells, 2001]. Diversas investigaciones profundizan más y destacan efectos positivos y negativos del uso de las redes sociales. Entre sus beneficios se encuentran el manejo del dolor, el aumento de la capacidad de aprendizaje perceptual o la mejora en la toma de decisiones rápidas [Arab & Díaz, 2015; García Continente et al., 2010].

Sin embargo, se ha demostrado que la exposición a violencia en las TICs aumenta las interacciones agresivas en los jóvenes. Además, como apuntaron los profesores, se ha demostrado que con el uso de las nuevas tecnologías se están perdiendo capacidades inherentes a la comunicación humana, como la lectura facial o las habilidades sociales directas. Por lo tanto, con estas tendencias virtuales, puede haber un distanciamiento afectivo, lo que conlleva una dificultad en el desarrollo de la empatía, factor reconocido por los agentes de policía como un predisponente para el maltrato [Arab & Díaz, 2015].

Como ha quedado demostrado, el bullying es un fenómeno universal, es decir, se produce en todos los países, en todos los centros escolares, y afecta a todas las clases sociales [García Continente et al., 2010].

Estos datos concuerdan con la información compartida por los equipos docentes, ya que en todos los grupos de profesores se reconocieron situaciones de acoso y ciberbullying. Los policías, por su parte, también refirieron la presencia general de casos en las aulas.

Los participantes del estudio subrayaron la falta de visibilización del ciberacoso como uno de los principales problemas. Además, el profesorado planteó que hay un mayor número de ciberacosadores que de acosadores tradicionales, pese a que varios estudios comparativos muestran que las tasas de acoso tradicional son más altas que las de ciberbullying [Calmaestra Villén, 2011; García-García, Ortega, De la Fuente, Zaldívar, & Gil-Fenoy, 2017].

Por otro lado, los agentes consideraban al ciberbullying como una extensión del acoso tradicional, lo que concuerda con la literatura [Antoniadou, Kokkinos, & Markos, 2016; Arab & Díaz, 2015; Monks et al., 2016].

Para intentar explicar las razones por las que el acosador ejerce ciberbullying, los participantes del estudio destacaron la sensación de impunidad del agresor, debida en parte al anonimato que aportan las TICs. Estos datos son apoyados por otras publicaciones, puesto que el anonimato, la creencia de falta de consecuencias para el agresor y la facilidad de ejercer la intimidación se han considerado como factores causales del ciberbullying [Monks et al., 2016]. La falta de empatía y haber tenido modelos de autoridad desequilibrados, autoritarios, o permisivos, son algunos determinantes asociados al perfil del agresor [Calmaestra Villén, 2011; V. González Calatayud, 2016; Lara-ros et al., 2017; Zych et al., 2016].

En cuanto a los factores de riesgo de la víctima, los docentes y los policías dieron mucha importancia a las diferencias significativas de la víctima respecto al resto. También señalaron otros determinantes como el aislamiento social, la baja autoestima, los antecedentes de acoso y el bajo control parental. Estos datos son corroborados por distintas publicaciones [Fundación ANAR; Fundación Mutua Madrileña, 2015; V. González Calatayud, 2016; Grupo de trabajo de la Guía Clínica de ciberacoso para profesionales de la salud, 2015; Gualdo, 2015].

Por otra parte, los policías y los profesores mencionaron que algunos jóvenes presentaban el perfil de víctima acosador, sujeto que adopta un rol distinto ante situaciones diferentes.

Estas apreciaciones también son defendidas por algunas investigaciones, que reflejan que un porcentaje de los acosadores fue víctima en el pasado [Baldry, Farrington, & Sorrentino, 2016].

Respecto a la variable de género, los policías afirmaron observar un mayor número de acosadoras y de víctimas chicas. Los maestros y maestras únicamente apreciaron que el *Sexting* afectaba más a las mujeres.

Los estudios son contradictorios, aunque diversos trabajos concuerdan con los agentes y señalan una mayoría de víctimas chicas en el ciberbullying [Calmaestra Villén, 2011; Fundación ANAR y Fundación Mutua Madrileña, 2015; V. González Calatayud, 2016; Lara-ros et al., 2017].

Al dirigir la atención a las familias de los jóvenes, tanto policías como profesores destacaron la falta general de interés de las familias hacia el ciberbullying, así como el mal uso que se hace de las re-

des en la sociedad. Estas opiniones son respaldadas por otros trabajos, como el de Sureda (2010), que observó que la principal intervención de los padres para proteger a sus hijos de los peligros de Internet era restringir el tiempo de conexión, sin prestar atención a las actividades que el menor desarrollaba en la red [Sureda-Negre, Comas-Forgas, & Morrey-López, 2010].

En relación a la formación de los docentes, los propios profesores y los agentes apuntaron que la formación del colectivo es escasa. Además, los policías destacaron la ausencia de las redes por una parte del profesorado. Esto es apoyado por diversos estudios que sugieren que los jóvenes no comparten el problema del ciberbullying con los docentes, debido a que el profesorado no tiene el conocimiento suficiente para tratar el problema, y los jóvenes así lo perciben [Agatston, Kowalski, & Limber, 2007; V. González Calatayud et al., 2016; V. González Calatayud, 2016; Tokunaga, 2010].

Una de las diferencias entre los grupos de discusión fue la percepción del papel de la policía: el centro concertado laico recurría a la policía más tarde, ante un caso de acoso, y opinaba que los agentes inspiraban cierta desobediencia en los alumnos, mientras que los otros grupos percibían que los miembros de policía alcanzaban un alto grado de confianza con los jóvenes. Puede que estas diferencias sean debidas al perfil del centro, o dependan de la zona geográfica.

No obstante, tanto los grupos de discusión como los agentes de participación ciudadana dieron mucha importancia al trabajo coordinado de los equipos multiprofesionales, representados por los diferentes colectivos de educación, sanidad, servicios sociales y seguridad. Como avala la literatura, esto está relacionado con el hecho de que debido a los problemas que genera, y a la evolución que ha tenido en los últimos años, el ciberbullying se ha convertido en un problema de salud pública [Aboujaoude, E; Savage, MW; Starcevic, V; Salame, 2015; Ferrara, P; Ianniello, F; Villani, A; Corsetto, 2018].

## 11. Conclusiones

Entre los conceptos manejados en relación al ciberbullying, los participantes del estudio apreciaron que las TICs habían permitido crear dos entornos

bien diferenciados: el espacio real y el virtual, destacando la ausencia general de valores morales en el universo digital. Así pues, los docentes planteaban que el ciberespacio permite adoptar múltiples identidades, y subrayaron la importancia que está cobrando la autoestima digital, que en muchos casos se percibe como más importante que la autoestima en el espacio físico. Además, los grupos de profesores presentaban una visión negativa de las nuevas relaciones, propiciadas por las redes sociales, al asociarlas a una mayor exclusión social.

En cuanto a los factores de riesgo de las víctimas, los participantes de la investigación destacaron las diferencias sustanciales de la víctima en relación al resto del grupo de alumnos; además, señalaron otros factores de riesgo como el aislamiento, la baja autoestima, y el bajo control parental. Así pues, también dieron importancia al perfil de víctima-acosador.

Respecto a las dificultades percibidas en el manejo del ciberbullying, los profesores y los agentes, recalcaron la falta de visibilización del ciberacoso como uno de los principales problemas. También comentaron la dependencia que han generado las TICs en la sociedad, así como la inmadurez que presentan muchos adolescentes al empezar a acceder a las redes sociales. Otro de los obstáculos que expusieron, es la escasa presencia de parte del profesorado en las redes, así como su formación directa escasa en relación al ciberbullying.

Por otro lado, tanto el profesorado como los policías, identificaron diversos factores que favorecen el acoso cibernético, como la falsa sensación de seguridad que proporcionan las nuevas tecnologías, la falta de empatía en la red, así como la impunidad que perciben los agresores.

Tanto los agentes como los docentes destacaron la evolución positiva en las relaciones entre los centros educativos y los policías, señalando una mayor concienciación del problema, así como un progresivo aumento de la colaboración. En este sentido, ambos colectivos subrayaron la importancia de crear equipos multiprofesionales para abordar de forma efectiva el acoso cibernético.

Es importante destacar, a la luz de los resultados, la asociación existente entre educación y salud. Algunos estudios exponen que los niños sanos muestran mejores resultados en la escuela, lo que se relaciona con una mejoría de salud en edades más avanzadas. Este es el fundamento en el que

se basan las Escuelas Promotoras de Salud (EPS) de la Organización Mundial de la Salud, cuyo objetivo principal es apoyar el desarrollo y mantenimiento de la promoción de la salud en la escuela. Así pues, diversas intervenciones que han utilizado el enfoque de las EPS han podido reducir el consumo de cigarrillos en los jóvenes, aumentar su actividad física, mejorar el consumo de frutas, y reducir los informes de conductas intimidatorias, entre otros resultados beneficiosos [Langford et al., 2014; Ministerio de Educación y Ministerio de Sanidad y Política Social, 2009].

No obstante, la mayoría de campañas sanitarias de prevención y promoción de salud durante la adolescencia, apuntan hacia aspectos como la prevención de los hábitos tóxicos (tabaco, alcohol...), educación en prácticas sexuales seguras, y promoción del ejercicio físico, entre otros, sin prestar demasiada atención al acoso a través de las redes [Asociación Española de Pediatría de Atención Primaria, 2009; Gerencia Asistencial de Atención Primaria de la Comunidad de Madrid, 2017].

En definitiva, el colectivo de enfermería puede ser de gran ayuda para la prevención y el abordaje del fenómeno, accediendo a los adolescentes desde diferentes entornos, como los centros de salud, o el propio espacio escolar. Además, los profesionales de enfermería, como agentes de salud, se mantienen alejados de la figura de autoridad que pueden asociar los jóvenes a los profesores o a los padres.

## 12. Limitaciones del estudio

La limitación mayor ha sido la escasa literatura relacionada con el trabajo en centros educativos con nuestra población de estudio, lo que no permitía tener referencias iniciales respecto al abordaje y muestreo. Para subsanar esta limitación inicial,

se prolongó el tiempo de acceso al campo y se realizaron varias entrevistas a personas clave que permitieron conocer mejor el entorno y así elaborar el diseño más adecuado.

Otra limitación ha estado en la captación y realización de los grupos. Por criterios de factibilidad y accesibilidad no se han respondido a todos los perfiles de centros docentes planteados en un inicio, pero la saturación del discurso en relación a nuestros objetivos de estudio, ha permitido cerrar la recogida de datos con resultados finales y estimar adecuada la muestra final obtenida.

## 13. Futuras líneas de trabajo e investigación

A partir de este trabajo se visibiliza la necesidad de establecer programas de formación y coordinación intersectorial (salud, seguridad y educación) que permitan gestionar un abordaje eficaz de los casos de ciberbullying.

Resulta especialmente relevante, desde el colectivo de enfermería, la incorporación generalizada en grupos profesionales que implique la introducción de herramientas de prevención y promoción de la salud en las escuelas y en la red. La educación para la salud sería una de las aportaciones estratégicas donde la enfermería es líder.

Así mismo, se deben seguir investigando aspectos de género en relación con este fenómeno, puesto que la bibliografía es contradictoria al respecto. Además, es preciso evaluar las intervenciones que se vayan implementando, para crear evidencia sobre aquellas estrategias que resultan más eficaces en el manejo del ciberacoso.

Por último, sería interesante realizar más investigaciones acotando la edad de los profesores a menos de 30 años, para comprobar si la brecha generacional en relación al uso de la tecnología modifica el discurso.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aboujaoude, E; Savage, MW; Starcevic, V; Salame, W. (2015). Cyberbullying: Review of an Old Problem Gone Viral. *Journal of Adolescent Health, 57*(1), 10-18.
- Agatston, P. W., Kowalski, R., & Limber, S. (2007). Students' Perspectives on Cyber Bullying. *Journal of Adolescent Health, 41*(6 SUPPL.), 59-60.
- Antoniadou, N., Kokkinos, C. M., & Markos, A. (2016). Possible common correlates between bullying and cyber-bullying among adolescents. *Psicología Educativa, 22*(1), 27-38.

- Arab, L. E., & Díaz, G. A. (2015). Impacto de las redes sociales e internet en la adolescencia: aspectos positivos y negativos. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 26(1), 7-13.
- Asociación Española de Pediatría de Atención Primaria. (2009). *Programa de Salud Infantil (PSI)* (1st ed.).
- Baldry, A. C., Farrington, D. P., & Sorrentino, A. (2016). Cyberbullying in youth: A pattern of disruptive behaviour. *Psicología Educativa*, 22(1), 19-26.
- Calmaestra Villén, J. (2011). *Cyberbullying: prevalencia y características de un nuevo tipo de bullying indirecto*. Universidad de Córdoba.
- Castells, M. (2001). *La galaxia Internet*. Barcelona: Areté.
- Conde, F. (2015). Introducción al análisis sociológico del sistema de discursos. In M. García Fernando, M; Alvira, F; Alonso, LE; Escobar (Ed.), *El análisis de la realidad social* (4th ed., pp. 641-663). Madrid: Alianza Editorial.
- David-Ferdon, C; Feldman, M. (2007). Electronic Media, Violence, and Adolescents: An Emerging Public Health Problem. *Journal of Adolescent Health*, 41, S1-S5.
- Ferrara, P; Ianniello, F; Villani, A; Corsello, G. (2018). Cyberbullying a modern form of bullying: let's talk about this health and social problem. *Italian Journal of Pediatrics*, 44(14).
- Fundación ANAR y Fundación Mutua Madrileña. (2015). *I Estudio sobre ciberbullying según los afectados*.
- Fundación ANAR y Fundación Mutua Madrileña. (2016). *Acoso escolar: I Estudio sobre el "bullying" según los afectados y líneas de actuación*. Madrid.
- Garaigordobil, M; Oñederra, J. (2008). Estudios epidemiológicos sobre la incidencia del acoso escolar e implicaciones educativas. *Informació Psicológica*, 94, 14-35.
- Garaigordobil, M. (2011). Prevalencia y consecuencias del cyberbullying: una revisión. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 22(1), 233-254.
- García-García, J., Ortega, E., De la Fuente, L., Zaldívar, F., & Gil-Fenoy, M. J. (2017). Systematic Review of the Prevalence of School Violence in Spain. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 237, 125-129.
- García Continente, X., Pérez Giménez, A., & Nebot Adell, M. (2010). Factores relacionados con el acoso escolar (bullying) en los adolescentes de Barcelona. *Gaceta Sanitaria*, 24(2), 103-108.
- Gerencia Asistencial de Atención Primaria de la Comunidad de Madrid. (2017). *Atención a la salud infantil en los centros de atención primaria de la Comunidad de Madrid. Actualización 2017*. Madrid.
- Gergen, K. (2006). *El yo saturado. Dilemas de identidad en el mundo contemporáneo*. (Paidós Ibérica, Ed.) (1a). Barcelona.
- González Calatayud, V. (2016). *Prevalencia del ciberacoso en las aulas de Educación Secundaria Obligatoria y la percepción del profesorado*. Universidad de Murcia.
- González Calatayud, V., Prendes Espinosa, M., & López Pina, J. (2016). La percepción sobre el ciberacoso del profesorado de secundaria de la Región de Murcia. *Innoeduca. International Journal of Technology and Educational Innovation*, 2(1), 84-89.
- Gualdo, A. M. G. (2015). 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, *m*, 49-65.
- Ibáñez, J. (2015). Cómo se realiza una investigación mediante grupos de discusión. In M. García Fernando, M; Alvira, F; Alonso, LE; Escobar (Ed.), *El análisis de la realidad social* (4th ed., pp. 418-434). Madrid: Alianza Editorial.
- Langford, R., Bonell, C. P., Jones, H. E., Poulidou, T., Murphy, S. M., Waters, E., ... Campbell, R. (2014). The WHO Health Promoting School framework for improving the health and well-being of students and their academic achievement. *Cochrane Database of Systematic Reviews*.
- Lara-ros, M. R., Rodríguez-Jiménez, T., Martínez-González, A. E., & Piqueras, J. A. (2017). Relación entre el bullying y el estado emocional y social en niños de educación primaria, 4, 59-64.
- Ministerio de Educación y Ministerio de Sanidad y Política Social. (2009). *Ganar salud en la escuela. Guía para conseguirlo*.

- Monks, C. P., Mahdavi, J., & Rix, K. (2016). The emergence of cyberbullying in childhood: Parent and teacher perspectives. *Psicología Educativa*, 22(1), 39-48.
- Navarro, P., & Ariño, A. (2015). La investigación social ante su segunda revolución digital. In M. García Fernando, M; Alvira, F; Alonso, LE; Escobar (Ed.), *El análisis de la realidad social* (4th ed., pp. 110-141). Madrid: Alianza Editorial.
- Pedraz Marcos, A., Zarco Colón, J., Ramasco Gutiérrez, M., & Palmar Santos, A. (2014). *Investigación cualitativa*. (C. C. de S. Avanzados, Ed.). Barcelona: Elsevier España, S.L.
- Pujal i Llombart, M. (2004). La identidad (el self). In T. Ibáñez García (Ed.), *Introducción a la psicología social*. Barcelona: UOC.
- Red.es y SEMA. (2015). *Guía sobre el ciberacoso para profesionales de la salud*. Madrid.
- Ruiz Olabuénaga, J. (2012). *Metodología de la investigación cualitativa* (5a). Bilbao: Universidad de Deusto.
- Sureda-Negre, J., Comas-Forgas, R., & Morey-López, M. (2010). Menores y acceso a Internet en el hogar: Las normas familiares. *Comunicar*, 17(34), 135-143.
- Tokunaga, R. (2010). Following you home from school: A critical review and synthesis of research on cyberbullying victimization. *Computers in Human Behavior*, 26(3), 277-287.
- Zych, I., Ortega-Ruiz, R., & Marín-López, I. (2016). Cyberbullying: a systematic review of research, its prevalence and assessment issues in Spanish studies. *Psicología Educativa*, 22(1), 5-18.