



Universidad de Valladolid

FACULTAD DE EDUCACIÓN Y TRABAJO SOCIAL.
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA.
MÁSTER UNIVERSITARIO EN PSICOPEDAGOGÍA

Trabajo Fin de Máster: ***Cyberbullying* y empatía: influencia en los espectadores**

Presentado por **Raquel Cardiel Belloso** para
optar al Máster Universitario en Psicopedagogía
por la Universidad de Valladolid.

Tutelado por:
José María Avilés Martínez

Valladolid, a julio de 2018

AGRADECIMIENTOS

Deseo dejar constancia de mi agradecimiento a todas aquellas personas que me han ayudado a recorrer este camino, ya que sin su apoyo y confianza este Trabajo Fin de Máster nunca hubiera llegado a término.

En especial, me gustaría manifestar mi gratitud al profesor D. José María Avilés Martínez, mi tutor, que ha contribuido con su conocimiento y experiencia a la realización de este trabajo.

Del mismo modo, quiero agradecer la finalización de este proyecto a mis padres, porque también su esfuerzo me ha permitido llegar hasta aquí así como a mi pareja, Pedro, por su acompañamiento y apoyo constante a lo largo de este proceso.

“Jamás te unas a un maltratador, ni si quiera para no ser abusado. Si lo haces, caes lo más bajo que puedes, pues te conviertes en su seguidor y en un cobarde” (Autor anónimo).

RESUMEN

Resumen del contenido: El siguiente Trabajo Fin de Máster (TFM), tiene como objetivo analizar el maltrato entre iguales a través de la red. Las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación, son cada vez más utilizadas por todas las personas, de manera que han logrado arraigarse como una herramienta más de nuestra existencia, propiciándose así el desarrollo del *cyberbullying*. Por ello, a través de este proyecto se examina el factor de la empatía como un importante agente en el acoso virtual. Para conocer este fenómeno en mayor medida, se ha diseñado un cuestionario que ha sido contestado por una muestra formada por 103 alumnos de 1º y 2º curso de un Instituto de Educación Secundaria Obligatoria. Del mismo modo, se estudian las diferencias existentes entre géneros en cuanto a *cyberbullying* y empatía.

Palabras clave: *cyberbullying*, acoso virtual, espectadores, empatía, cuestionario, adolescentes.

Content Summary: The following Final Master's Project (TFM) aims to analyze peer abuse through the network. The new information and communication technologies are increasingly used by all people, so they have managed to take root as one more tool of our existence, thus promoting the development of cyberbullying. Therefore, this project examines the empathy factor as an important agent in virtual harassment. To know this phenomenon to a greater extent, a questionnaire has been designed that has been answered by a sample formed by 103 students of 1st and 2nd year of an Institute of Compulsory Secondary Education. In the same way, the differences between genders in cyberbullying and empathy are studied.

Key words: *cyberbullying*, virtual harassment, spectators, empathy, questionnaire, adolescents.

ÍNDICE

| | |
|--|----|
| 1. INTRODUCCIÓN..... | 8 |
| 1.1 Competencias del máster..... | 9 |
| 1.1.1 Competencias generales..... | 10 |
| 1.1.2 Competencias específicas | 11 |
| 2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN..... | 12 |
| 3. JUSTIFICACIÓN DE LA TEMÁTICA ELEGIDA..... | 13 |
| 4. MARCO TEÓRICO..... | 13 |
| 4.1 <i>Cyberbullying</i> . Definición y características..... | 14 |
| 4.2 Diferencias entre el acoso tradicional y el acoso virtual..... | 18 |
| 4.3 Tipología..... | 19 |
| 4.4 Prevalencia..... | 22 |
| 4.5 Roles implicados en el <i>cyberbullying</i> | 23 |
| 4.5.1 La víctima | 24 |
| 4.5.2 El agresor..... | 25 |
| 4.5.3 Los espectadores..... | 27 |
| 4.6 Factores de riesgo..... | 28 |
| 4.7 Consecuencias del ciberacoso..... | 30 |
| 4.7.1 Consecuencias en la víctima..... | 30 |
| 4.7.2 Consecuencias en el agresor..... | 31 |
| 4.7.3 Consecuencias en los espectadores..... | 33 |
| 4.8 Empatía..... | 33 |
| 4.9 Diferencias de género en la empatía..... | 36 |
| 4.10 La adquisición de la empatía en el ser humano..... | 36 |
| 4.11 Clases de empatía..... | 37 |
| 4.12 Teorías explicativas de la empatía..... | 38 |
| 4.12.1 La Teoría de la Mente..... | 38 |
| 4.12.2 Neuronas espejo..... | 39 |
| 4.13 Relación entre <i>cyberbullying</i> y empatía..... | 40 |
| 4.14 Medidas de prevención del ciberacoso..... | 42 |
| 4.14.1 Medidas de prevención por parte de las compañías telefónicas..... | 43 |
| 4.14.2 Medidas de prevención en el centro escolar..... | 43 |

| | |
|--|----|
| 4.14.3 Medidas de prevención en la familia..... | 45 |
| 4.14.4 Medidas de prevención a nivel individual..... | 47 |
| 5. LA INVESTIGACIÓN..... | 49 |
| Método..... | 49 |
| 5.1 Objetivos de la investigación..... | 49 |
| 5.2 Muestra- sujetos..... | 49 |
| 5.4 Instrumentos..... | 50 |
| 5.5 Procedimiento..... | 51 |
| 6. RESULTADOS..... | 54 |
| 6.1 <i>Cyberbullying</i> | 54 |
| 6.1.1 Prevalencia del <i>cyberbullying</i> según los espectadores | 54 |
| 6.1.2 Tipología..... | 55 |
| 6.1.3 Sentimientos de los espectadores de <i>cyberbullying</i> | 56 |
| 6.1.4 Gravedad..... | 57 |
| 6.1.5 Actuación de los espectadores ante <i>cyberbullying</i> | 57 |
| 6.2 Empatía..... | 58 |
| 6.2.1 Autopercepción de la empatía por parte de los espectadores..... | 58 |
| 6.2.2 Heteropercepción de la efectividad de la ayuda..... | 59 |
| 6.3 <i>Cyberbullying</i> y Empatía..... | 59 |
| 6.3.1 Autopercepción de la empatía por parte de los espectadores VS <i>Cyberbullying</i> | 59 |
| 6.3.1.1 Autopercepción de la empatía por parte de los espectadores VS prevalencia <i>cyberbullying</i> | 59 |
| 6.3.1.2 Autopercepción de la empatía por parte de los espectadores VS actuación <i>cyberbullying</i> | 60 |
| 6.3.1.3 Autopercepción de la empatía por parte de los espectadores VS gravedad <i>cyberbullying</i> | 60 |
| 6.3.2 Heteropercepción de la efectividad de la ayuda VS <i>cyberbullying</i> | 61 |
| 6.3.2.1 Heteropercepción de la efectividad de la ayuda VS prevalencia <i>cyberbullying</i> | 61 |
| 6.3.2.2 Heteropercepción de la efectividad de la ayuda VS actuación <i>cyberbullying</i> | 61 |
| 6.3.2.3 Heteropercepción de la efectividad de la ayuda VS gravedad <i>cyberbullying</i> | 62 |
| 7. DISCUSIÓN..... | 62 |
| 8. CONCLUSIONES..... | 66 |
| 9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 68 |
| 10. ANEXOS..... | 73 |

| | |
|---|----|
| Anexo I. Acuerdo de consentimiento. Permiso de los progenitores al alumnado..... | 73 |
| Consentimiento Libre..... | 74 |
| Anexo II. Permiso de actuación en Centros Educativos. Junta de Castilla y León..... | 75 |
| Anexo III. Cuestionario empatía..... | 79 |
| Anexo IV. Cuestionario <i>cyberbullying</i> | 82 |
| Anexo V. Hoja de respuestas cuestionario <i>cyberbullying</i> | 85 |

1. INTRODUCCIÓN

Desde hace décadas, se viene estudiando el fenómeno del acoso escolar y el maltrato entre iguales, siendo pionero Olweus en 1970. Como señala Garaigordobil (2014) con el paso del tiempo, se ha ampliado el conocimiento hacia este acto de violencia a través de múltiples investigaciones y, por consiguiente, se han desarrollado diversos programas para prevenir e intervenir en este tipo de conductas. Paralelamente a dichos estudios, la situación del maltrato ha cambiado debido a diversos avances en la sociedad, ya que han surgido nuevas formas de agresión y extorsión, como puede ser el acoso electrónico a través de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación, también denominado *cyberbullying*, fenómeno de gran prevalencia.

El Trabajo de Fin de Máster que aquí se presenta, pretende abordar una investigación acerca de la influencia de la empatía de los espectadores en una de las variantes del acoso escolar, en concreto en el acoso virtual o *cyberbullying*.

En la actualidad, el uso del internet y de las redes sociales, están presentes en la vida de los adolescentes, ya que cada vez se hace un mayor uso de éstas, utilizándose en diversos aspectos de la vida cotidiana, aportándonos múltiples ventajas y facilidades. Por otra parte, la mayor parte de los jóvenes pasan gran parte del tiempo usando las redes sociales y éstos, cada vez tienen un mejor acceso a éstas gracias al crecimiento de las tecnologías. A pesar de las múltiples ventajas que estos soportes nos proporcionan, no siempre nos aportan beneficios, ya que en caso de hacer un uso indebido de estos medios, su mala gestión puede traernos unas consecuencias desfavorables.

Según señalan Del Rey, Flores, Garmendia, Martínez, Ortega y Tejerina (2010) como todo avance o cambio, genera incertidumbres, y como toda gran oportunidad, viene acompañada de algunas amenazas, como el acoso virtual, por lo que es importante tratar el fenómeno del *cyberbullying*.

Es sabido que en la dinámica del acoso intervienen agresores, víctimas y espectadores, por lo que es de importancia destacar el papel de los espectadores en el *cyberbullying* pues son determinante en el acoso virtual, ya que éstos intervienen de manera directa o indirecta en esta dinámica, pudiendo ser estos espectadores seguidores del agresor o cómplices, reforzadores pasivos (presencian las conductas violentas, son conscientes del daño causado pero no hacen nada para evitar la situación), observadores y finalmente defensores de la víctima.

Del mismo modo, es conveniente destacar el papel de la empatía como un factor influyente en las dinámicas de maltrato escolar, debido a que se considera que la empatía es una herramienta que invita a actuar a las personas en ocasiones de injusticia.

Por ello, cabe la necesidad de realizar una investigación acerca de cómo interviene la empatía en los espectadores en el ciberacoso y así comprobar la influencia de ésta para ayudar a reducir este fenómeno.

Para comenzar dicho trabajo, se realiza una introducción del tema que se va a tratar. Para continuar, se tratan las competencias y los objetivos del proyecto. Seguido de esto, se procede a presentar la justificación de la temática elegida así como las motivaciones de este Trabajo Fin de Máster y como la ejecución de éste permite el desarrollo de la empatía.

En el marco teórico acerca del *cyberbullying*, las diferencias entre el acoso presencial y el acoso virtual, la tipología del ciberacoso, los roles implicados en el *cyberbullying*, los factores de riesgo del *cyberbullying* así como las consecuencias de éste.

Por otra parte, se trata la empatía así como los diferentes tipos de empatía existentes para abordar la relación entre *cyberbullying* y empatía, tema central del Trabajo fin de Máster que aquí es expuesto.

Esta relación se ha hecho con una investigación en la que estudia la relación existente entre *cyberbullying* y empatía mediante dos cuestionarios realizados en el instituto de Educación Secundaria Río Duero, situado en la localidad vallisoletana de Tudela de Duero. Para el estudio, se han tomado datos de 1º y 2º de ESO.

Posteriormente, se ofrecen los resultados, pasando a un análisis comprobando si la hipótesis planteada acerca de la relación entre *cyberbullying* y empatía se confirma a través de dicho estudio.

En un penúltimo apartado, se exponen las conclusiones extraídas a partir de la discusión previa de los resultados así como las limitaciones de la investigación realizada.

El trabajo finaliza con las referencias bibliográficas correspondientes, utilizadas para cada uno de los apartados del trabajo.

1.1 Competencias del máster

Con la realización de este proyecto, se pretende evidenciar que se han adquirido las competencias que el Máster en Psicopedagogía persigue, englobando y relacionando cada una de ellas con el trabajo realizado. Dichas competencias se encuentran referenciadas entre paréntesis, haciendo reseña a la competencia que se está llevando a cabo:

1.1.1 Competencias generales

G1. Resolver problemas en entornos nuevos o poco conocidos de forma autónoma y creativa en contextos más amplios o multidisciplinares.

La temática que se aborda a lo largo de este trabajo, a pesar de ser un tema de gran actualidad, no se había abordado en profundidad anteriormente antes de la realización del estudio. Por otro lado, trabajar en un centro de Educación Secundaria Obligatoria para la realización de los cuestionarios, ha sido un gran reto. De esta manera, se han resuelto conflictos continuamente en un contexto novedoso, ya que para la realización de los estudios, se han tenido que pedir los permisos pertinentes a la Junta de Castilla y León para poder intervenir en un centro educativo, permisos sin los cuales la investigación no habría sido posible (G1).

G2. Tomar decisiones a partir del análisis reflexivo de los problemas, aplicando los conocimientos y avances de la psicopedagogía con actitud crítica y hacer frente a la complejidad a partir de una información incompleta.

En esta línea, este proyecto surge de la reflexión sobre que se puede aportar, desde el ámbito de la psicopedagogía, al campo de la protección del *cyberbullying*. En ese sentido, es conveniente destacar el gran papel que implica la empatía en el *cyberbullying* para frenar estas situaciones. Por otra parte, se ha realizado un análisis de la realidad y una detección de las necesidades con el fin de proponer medidas de actuación para frenar el fenómeno del *cyberbullying* (G2).

G3. Comunicar las decisiones profesionales y las conclusiones así como los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados, de manera clara y sin ambigüedades.

Ha sido necesaria la comunicación con diferentes instituciones para la realización de los cuestionarios. Para ello, se ha explicado al alumnado, al equipo docente y a las familias en qué consistía el proyecto realizado. Por otra parte, se ha pedido los permisos oportunos a los progenitores de los alumnos (G3).

G5. Responder y actuar de manera adecuada y profesional, teniendo en cuenta el código ético y deontológico de la profesión, en todos y cada uno de los procesos de intervención.

Se ha respetado el código ético y deontológico de una investigación, evitando hacer público cualquier dato que pueda identificar a los alumnos, por ello, la realización de los cuestionarios, se ha realizado de forma anónima. Del mismo modo, para la actuación en el centro educativo se ha actuado una vez que se han tenido los permisos pertinentes. (G5).

G6. Actualizarse de manera permanente en las TIC para utilizarlas como instrumentos para el diseño y desarrollo de la práctica profesional.

Las TICs son uno del tema central de todo el trabajo, pues el *cyberbullying* se desempeña a través de estos medios, por ello, como medidas de prevención se plantean medidas para hacer un uso adecuado de estos medios. Por este motivo, el uso de las nuevas tecnologías se ha encontrado presente a lo largo de la elaboración del trabajo, tanto a la hora de recabar información como a la de procesar los datos y a la de redactarlo (G6).

1.1.2 Competencias específicas

E1. Diagnosticar y evaluar las necesidades socioeducativas de las personas, grupos y organizaciones a partir de diferentes metodologías, instrumentos y técnicas, tomando en consideración las singularidades del contexto.

A lo largo de la intervención, se toman decisiones de acuerdo a las necesidades que presentan el colectivo de los adolescentes de Educación Secundaria Obligatoria en cuanto al fenómeno del *cyberbullying* por lo que este proyecto va dirigido a ellos. Se han adaptado los cuestionarios a su vocabulario y necesidades socioeducativas (E1).

E3. Aplicar los principios y fundamentos de la orientación al diseño de actuaciones favorecedoras del desarrollo personal y/o profesional de las personas.

A través de la investigación realizada, se proporcionarán nuevas herramientas para dotar a la comunidad educativa, a las familias y a los alumnos a nivel individual para combatir este fenómeno, dotándoles de orientación, recursos, buenas prácticas, etc. (E3).

E4. Diseñar, implementar y evaluar prácticas educativas, programas y servicios que den respuesta a las necesidades de las personas, organizaciones y colectivos específicos.

Esta propuesta está planificada para dar respuesta a diferentes colectivos dentro de la comunidad educativa y a los propios adolescentes, ya que surge la necesidad de dar respuesta a la demanda que se hace desde las diferentes instituciones para erradicar este fenómeno de gran peligrosidad (E4).

E5. Planificar, organizar e implementar servicios psicopedagógicos.

Es sabido que el *cyberbullying* es un fenómeno de gran relevancia y prevalencia, por lo que la aportación que se puede hacer desde el campo de la psicopedagogía, es dotar a las diferentes

instituciones de los resultados, para que a través de los resultados obtenidos, sean conocedores de las actuaciones que deben realizar para prevenir este fenómeno (E5).

E7. Analizar, interpretar y proponer actuaciones, teniendo en cuenta las políticas educativas derivadas de un contexto social dinámico y en continua evolución.

Finalmente, como futura psicopedagoga, se ha llevado a cabo la evaluación de los resultados de cada usuario y al conjunto, comprobando si la hipótesis entre *cyberbullying* y empatía se confirma (E7).

2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

El objetivo general del Trabajo de fin de Máster es conocer la realidad en el alumnado del 1º y 2º de Educación Secundaria Obligatoria, en concreto la influencia de la empatía de los espectadores en el *cyberbullying*. El proyecto consta de una investigación basada en cuestionarios en un centro de Educación Secundaria de la provincia de Valladolid en la localidad de Tudela de Duero.

En base a la motivación y justificación a la hora de realizar este trabajo, así como a la puesta en práctica de las competencias desarrolladas en el apartado anterior se plantean los objetivos que se persiguen con la realización de este Trabajo Fin de Máster.

Los objetivos a conseguir son los siguientes:

- Examinar el impacto que están causando las TIC en la juventud reflexionando sobre sus nuevos hábitos y estilos de vida por su continua conexión a la Red.
- Analizar el fenómeno del *cyberbullying* y tomar conciencia sobre la realidad del acoso escolar.
- Dar a conocer los aspectos básicos sobre *cyberbullying* y empatía.
- Indagar sobre las consecuencias del *cyberbullying* así como la tipología y consecuencias de este fenómeno.
- Aprender a detectar signos de maltrato y/o intimidación.
- Descubrir y establecer una relación entre *cyberbullying* y empatía con el fin de prevenir casos de este tipo de acoso.

3. JUSTIFICACIÓN DE LA TEMÁTICA ELEGIDA

El acoso escolar, es un problema que afecta a muchísimos jóvenes en todo el mundo, y que requiere de un gran trabajo para acabar con el mismo, ya que es de una gran relevancia en la sociedad actual, puesto que se trata de un problema de carácter social muy extendido que debe ser resuelto, ya que las consecuencias pueden provocar grandes problemas psicológicos en los niños, adolescentes y posteriormente, en la vida adulta. Según el Defensor del Pueblo (2000) cualquier niño víctima o testigo de un acto violento no sólo padece las consecuencias inmediatas de éste, sino que puede tener múltiples secuelas negativas en el futuro.

Por otra parte, actualmente, las nuevas formas de comunicación como los teléfonos móviles y el uso de Internet y de diferentes plataformas de comunicación así como el uso de las Redes sociales, son utilizadas en gran medida entre nuestros jóvenes y adolescentes. Este hecho ha supuesto una autentica revolución para la humanidad, ya que estas tecnologías nos aportan numerosas ventajas y beneficios, sin embargo, también ha supuesto la aparición de una serie de inconvenientes y el hecho de dotar a las personas de la oportunidad de perpetuar delitos a través de la red. Uno de estos inconvenientes, es el *cyberbullying*, hecho que ha supuesto la extensión del acoso, que de este modo, supera las barreras físicas, dotando de la oportunidad de realizar hostigamiento a través de la red sin la necesidad que se produzca un contacto físico.

Por ello, la elección del *cyberbullying* como tema de investigación, viene dada fundamentalmente por la gran extensión del uso de las Tecnologías de la información y de la comunicación y por el interés que produce como docente, el tema de la erradicación del acoso escolar y sus variantes como es el ciberacoso, puesto que el *cyberbullying* es un problema complejo y muy delicado que afecta a la convivencia de los jóvenes.

Finalmente, en cuanto a la investigación se centra en el estudio del papel de la empatía de los espectadores en el ciberacoso, ya que la presencia de estos en las dinámicas de acoso virtual es de gran importancia para el cese de estas agresiones a través de la red.

4. MARCO TEÓRICO

Actualmente, la mayoría de los jóvenes tienen acceso a Internet y a las redes sociales de manera cotidiana, dedicando una gran parte de su tiempo en ellas. Estas pueden llegar a ser muy útiles, ya que permiten conectarse con las personas de todo el mundo a través de una comunicación instantánea. Además, nos ofrecen información acerca de los sucesos que tienen lugar así como ocio a través de diferentes juegos y chats.

Al parecer, el crecimiento de la tecnología parece un hecho imparable, utilizándose en diversos aspectos de la vida diaria y planteando múltiples oportunidades educativas, entretenimiento y relaciones sociales. Esto, unido a la gran afluencia que tienen los móviles en la actualidad, supone que cada vez el acceso a estas páginas de Internet es más accesible para todo el mundo. Estos nuevos medios digitales, ya sean destinados a adolescentes o adultos, permiten que las personas se expresen libremente y que gracias a ellas, conozcan a otras que comparten sus mismos intereses.

Miró (2011) concreta que el ciberespacio aumenta las posibilidades de encuentro y comunicación entre personas, ya que Internet ha permitido acercar a las personas a un mismo lugar a pesar de estas separadas por miles de kilómetros.

Como consecuencia negativa del uso de Internet, hay quienes erróneamente publican muchos detalles personales. Por otro lado, debido a la falta de experiencia, gran parte de los adolescentes permiten que todo el mundo acceda a su perfil o mantienen conversaciones con desconocidos sin ser conscientes de los riesgos que esto supone, por lo que el resultado de este uso irresponsable por parte de los jóvenes, acarrea una serie de peligros. Uno de estos peligros es el *cyberbullying*, ya que si estos nuevos medios son usados de forma malintencionada, pueden provocar la realización de acciones negativas.

Según señala Garaigordobil (2014) existe un alto porcentaje de estudiantes que sufren *cyberbullying*, ya sea moderado (menos una vez por semana) o severo (más de una vez por semana) y el contenido de los mensajes revelados, ponen en evidencia que el ciberespacio puede ser un mundo virtual amenazante e inquietante con pocas leyes o normas de comportamiento. Del mismo modo, dice que el número de afectados de *cyberbullying* está creciendo, puesto que trabajos recientes encuentran porcentajes cada vez más elevados de implicados en estos fenómenos.

Por todo ello, se considera primordial adentrarse en el conocimiento del fenómeno del *cyberbullying*, tema en auge en la sociedad actual.

4.1 *Cyberbullying*. Definición y características

“Lo que hace que el acoso cibernético sea tan peligroso, es que cualquiera puede realizarlo sin tener que enfrentarse a la víctima. No tienes que ser fuerte o rápido, simplemente estar equipado con un teléfono móvil u ordenador y estar dispuesto a aterrorizar”.

(King, 2006)

Para comenzar a estudiar este fenómeno, es importante plasmar la definición de acoso escolar o *bullying* (procedente de la expresión inglesa *bully*, que significa intimidar) para posteriormente adentrarnos en el acoso escolar a través de la red o *cyberbullying*:

Olweus (1973), pionero en estudios de maltrato escolar, considera que la violencia escolar se produce cuando un alumno es maltratado de forma repetida y expuesto a “acciones negativas” por parte de un solo agresor o varios. En esta línea, dicho autor define “acciones negativas” cuando alguien, de forma intencionada causa daño a otra persona. Se pueden cometer acciones negativas de forma verbal, por contacto físico o sin contacto físico. Conviene subrayar que el término de acoso escolar no se usa para mencionar todos los actos de violencia escolar puesto que dicho término no se emplea cuando dos alumnos de la misma edad pelean, como ya especificó este autor, sino que se produce cuando en las agresiones se produce un desequilibrio de fuerzas entre agresor y agredido.

Asimismo, es sabido que existen diferentes modalidades del fenómeno del *bullying*, una de ellas es el *cyberbullying*, tema central del Trabajo Fin de Máster:

Hernández y Solano (2007) señalan que el acoso no es un problema de nueva creación, sino que ha existido desde siempre, sin embargo, existen nuevas formas de materialización de la violencia que han ido evolucionando con el tiempo, como los nuevos medios de la información y la comunicación, actualmente en gran auge, produciéndose así este fenómeno.

El *cyberbullying* o el acoso virtual, es un conjunto de acciones realizadas por un individuo a través de las tecnologías de la información y de la comunicación con el objetivo de realizar daño a otra persona. Esta violencia es ejercida y visualizada desde cualquier lugar y en cualquier instante, sin necesidad de estar presente de forma física, convirtiéndolo en un fenómeno más peligroso que el acoso tradicional presencial.

Así, el ciberacoso se produce cuando, de forma reiterada, un sujeto recibe de otros a través de medios virtuales diferentes tipos de agresiones con la finalidad de socavar su autoestima y dignidad personal y dañar su estatus social, provocándole victimización psicológica, estrés emocional y rechazo social (Avilés, 2012).

Diversos autores definen este fenómeno como el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación para molestar, intimidar, excluir o maltratar de forma intencionada a otra persona (Aftab (2010) citado en Garaigordobil (2011); Mendoza (2012); Molina del Peral y Vecina Navarro (2015); Ferro Veiga, (2013) y Willard (2005)).

Kowalski, Limber, y Agatston (2008) identifican diferentes medios por los cuales llevar a cabo el *cyberbullying*, definiéndolo como *bullying* a través del correo electrónico usando mensajería instantánea salas de chat, sitios web, sitios de juegos en línea o a través de mensajes digitales.

Asimismo, es importante diferenciar el *cyberbullying* de otro tipo de acoso, pues en el *cyberbullying* solamente están implicados menores, (INTECO, 2009) realizándose violencia y actos agresivos hacia una víctima que no puede defenderse fácilmente (Smith, Mahdavi, Carvalho, Fisher, y Russell, y Tippett, 2008)

Por todo ello, recopilando las ideas de diversos autores, se concluye que el *cyberbullying* es un tipo de violencia que se lleva a cabo entre menores, producida por uno o varios agresores, mediante el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación de manera reiterada con el objetivo de causar daños en un sujeto vulnerable.

En esta línea, cabe delimitar diferentes características y peligros del *cyberbullying*, que hacen que se diferencie de otro tipo de agresiones escolares. Estas características hacen que este fenómeno esté dotado de gran peligrosidad para todos los que se vean involucrados en esta dinámica.

A continuación, se procede a señalar las características más trascendentales del *cyberbullying*:

La repetición es algo muy característico de este tipo de acoso. Es necesario que la situación de acoso se dilate en el tiempo, no siendo este un fenómeno puntual y aislado. Por otra parte, es necesario realzar que la situación de acoso no cuenta con elementos de índole sexual (INTECO, 2009).

Asimismo, se destaca la durabilidad de esta violencia. Esto pone en evidencia los riesgos de este fenómeno, ya que los comportamientos realizados a través de la red, pueden quedar fijados durante un tiempo indeterminado y seguir produciendo efectos a lo largo del tiempo (Miró, 2011).

El efecto de la desinhibición a la hora de comunicarse con otras personas de manera online, es un hecho muy característico de este tipo de acoso. Uno de los peligros más incuestionables del acoso virtual, es la falta de consciencia por parte de los adolescentes de los peligros que acarrear las redes sociales, por lo que esto les hace más vulnerables (Suler, 2004).

Asimismo, Suler (2004, pp. 322- 325) expone las características de la desinhibición:

- El anonimato disociativo: Si el sujeto lo desea puede esconder total o parcialmente su identidad. Por este motivo, las personas pueden hacer un uso grosero del lenguaje, incluyendo amenazas, puesto que el anonimato hace que las personas estén mucho más dispuestas a tener comportamientos inapropiados en la red.
- La invisibilidad: los sujetos no puede ver a sus interlocutores, por lo que la “invisibilidad” tiene como consecuencia que lleven a cabo acciones que de otra manera no se atreverían a realizar. Por ello, se deja en evidencia que las personas se expresan de manera diferente en el ciberespacio, ya que se sienten menos cohibidos.
- La asincronía: Los sujetos llevan a cabo una comunicación y una interacción asincrónica, es decir, así, una persona puede contestar cuando lo desee, sin la necesidad de llevar a cabo la conversación en tiempo real.
- La introyección solipsista: Cuando los sujetos leen las conversaciones en línea, reproducen las palabras en su propia mente, pudiendo confundirse con sus propios pensamientos e imaginándose diversas situaciones en el ciberespacio, que se traducen en una desinhibición.
- La imaginación disociativa: Se produce cuando un individuo cree que puede escapar fácilmente de las situaciones que se producen en la red. El sujeto puede llegar a pensar que cuando se desconecta de Internet y regresan a su vida diaria, pudiendo dejar atrás sus conductas virtuales.
- La minimización de la autoridad: En la vida real, las personas temen a expresar lo que realmente sienten, puesto que tienen miedo a que una figura de autoridad les recrimine su conducta, sin embargo, en el mundo online, los sujetos pueden llegar a percibir que la autoridad no existe, realizando así todo tipo de acciones perturbadoras.

Smith et al. (2008) añade que las personas tienen demasiado miedo para hacer cosas cara a cara, ya que en la red tienen menos sentimientos de temor a ser atrapados.

Del mismo modo es necesario destacar la indefensión de la víctima, debido a que ésta tiene dificultad para controlar la velocidad a la que circulan los mensajes electrónicos, el anonimato que proporciona Internet, la posibilidad de que la identidad del agresor sea falsa y el desconocimiento de las repercusiones de las acciones que se realizan en la red, contribuye a la falta de indefensión de la víctima ante este tipo de problemas. Así, es posible que los agresores no conozcan que este tipo de acciones suponen la realización de delitos. Incluso los espectadores, pueden no ser conocedores de que están colaborando en un caso de acoso electrónico (Del Rey. 2010).

Cabe destacar también la imposibilidad de escape. El agresor se cree en una posición de poder y lo ejerce en la víctima, visionándola como una persona inferior. Asimismo, existe un desequilibrio de seguridad entre víctima y agresor, agrandando el desequilibrio entre ambos pues este último reduce el nivel de exposición al atacar, y maximiza hasta el extremo la accesibilidad a la víctima, siempre disponible como blanco (Avilés, 2013).

4.2 Diferencias entre el acoso tradicional y el acoso virtual

Numerosos autores, señalan que el *cyberbullying* es una nueva modalidad de bullying o incluso una extensión del mismo, ya que el *cyberbullying* y el acoso escolar tradicional comparten muchos rasgos característicos, sin embargo, el *cyberbullying* tiene unas características particulares que lo diferencian de otras formas de acoso.

Se han hallado evidencias que muestran la tendencia de los sujetos envueltos en acoso tradicional a inmiscuirse también en problemas de *cyberbullying*. Del mismo modo, muchas víctimas de *cyberbullying* eran víctimas tradicionales, así como muchos agresores a través de la red lo eran también en la vida real (Smith et al. 2008). Asimismo, los acosadores tradicionales corren un mayor riesgo de participar en el acoso cibernético en el futuro, indicando que aquellos que atacan a otros en el mundo real tienen cuatro veces más posibilidades de hacerlo en el mundo virtual pasado un tiempo (Sticca, Ruggieri, Alsaker y Perren, 2013).

En cuanto a los roles involucrados, son los mismos en ambos fenómenos, ya que los personajes participantes son el agresor, la víctima y diversos espectadores de la agresión.

En ambas dinámicas, es necesario que se cumplan unas exigencias esenciales para que se considere una situación de *bullying* o *cyberbullying*. Un requisito primordial, es que la víctima sea atacada por uno o varios atacantes con la intencionalidad de ocasionar daños. Es importante destacar que existe un desequilibrio de poderes, ya sean éstos físicos, psicológicos o sociales entre la víctima y el agresor. Es también preciso que se prolongue en el tiempo, es decir, que no sea un acontecimiento aislado, sino que tenga periodicidad en el tiempo. Según señala Ortega (2015) el desequilibrio de poderes en el *cyberbullying*, puede venir dado por la indefensión de la víctima ante las agresiones, ya que es difícil plantar cara a este tipo de situación por todas las ventajas que la red otorga al agresor.

El *cyberbullying* requiere conocimientos sobre Internet en contraposición del acoso tradicional presencial. Como muchos autores señalan, el hecho de poseer un dispositivo dotado con acceso a Internet, es suficiente para poder realizar las agresiones, por lo que dota de una facilidad extra a quienes intentan ocasionar daño. A mayores, se añade el hecho de que los adolescentes no tienen

la necesidad de adaptarse a la red porque es algo cercano y cotidiano para ellos, puesto forma parte de sus vidas (Hernández Prados y Solano Fernández, 2007). Por el contrario, en el acoso presencial, los agresores no cuentan con tanta facilidad para llevar a cabo el hostigamiento, pues este se realiza cara a cara, sin barreras físicas.

Algo que diferencia el *cyberbullying* y el acoso presencial, como señala Mendoza (2012) es que en el *cyberbullying* se produce una expansión de la información de forma extraordinariamente rápida y global, ya que el contenido publicado en Internet puede dar la vuelta al mundo en cuestión de instantes en contraposición al acoso escolar tradicional, que es mucho más sutil, pues puede no verse a simple vista.

Es importante señalar que, en contraposición al *bullying* presencial, que se puede originar en un momento aislado, en el *cyberbullying*, la agresión se puede prolongar a lo largo del tiempo, provocando efectos negativos en la víctima aunque se haya borrado el contenido publicado, pues es difícil borrar la huella que se deja en Internet.

Este tipo de acoso se caracteriza por el anonimato o invisibilidad que Internet proporciona al agresor, al contrario que el acoso tradicional, que las agresiones se producen cara a cara. En este tipo de acoso que se produce a través de los medios tecnológicos, ocasiona un ataque constante a la víctima, añadiendo el hecho de que en muchas ocasiones no son capaces de identificar a su agresor, dotado éste en numerosas veces de una identidad falsa, hecho que no ocurre en el acoso presencial. Hernández Prados y Solano Fernández (2007) especificaron que el agresor es un total desconocido, a no ser que haya sido hostigador presencial de la víctima antes o que decida serlo después, hecho que se diferencia del acoso presencial, pues las víctimas conocen a sus agresores.

Garaigordobil (2015) destaca la amplitud del lugar físico pues las víctimas tienen que estar alertas todo el tiempo, en contradicción del acoso escolar tradicional, donde las víctimas están a salvo una vez que estén fuera del recinto escolar. Esto provoca la imposibilidad de la víctima de esconderse así como la complicación de huir del matón, desarrollando un sentimiento de desprotección total.

4.3 Tipología

En cuanto al *cyberbullying* se refiere, diferentes autores han delimitado diferentes tipologías existentes de este fenómeno así como diferentes maneras y vías de llevar a cabo las acciones de hostigamiento:

El *cyberbullying* adopta numerosas formas, como ya señaló Mendoza (2012) quien identificó diferentes actuaciones a las cuales se encuentran expuestas las víctimas que reciben este tipo de violencia. Entre estas cabe señalar amenazas de muerte, comentarios rabiosos y groseros, burlas por el aspecto físico, comentarios con contenido sexual o cambiar detalles personales en las redes sociales de otras personas.

En cuanto a los medios por el cual se desempeña el acoso, existen diferentes vías como el uso de páginas web de comunicación electrónica así como de sitios web personales para publicar material como blogs y diarios personales interactivos. Asimismo, el envío de correos electrónicos y la comunicación a través de grupos de chat o la utilización de canales de mensajería instantánea, es uno de los medios para la propagación de comentarios dañinos u ofensivos hacia la víctima (Willard, 2005). Cabe también destacar que las redes sociales son muy utilizadas para cometer violencia a través de la red, produciéndose una publicación de contenidos inapropiados y nocivos por parte del agresor hacia su víctima, con la finalidad de provocar daño y humillar a la otra persona, produciéndose una difusión de falsos rumores, fotografías y videos.

Willard (2005) distinguió diferentes formas de agresión digital:

- Flaming: envío de mensajes groseros e hirientes mediante el envío de mensajes electrónicos con el objetivo de dañar a la víctima.
- Hostigamiento: envío repetido de mensajes ofensivos, imágenes o de videos denigrantes.
- Denigración: publicar declaraciones falsas o crueles mediante la web así como distribuir información sobre otra persona en un tono despectivo a través de la red con correos electrónicos o plataformas de mensajería instantánea.
- Suplantación de identidad: Fingir ser otra persona en la red mediante la usurpación de diferentes cuentas, ya sea en una red social o mediante el uso de un correo electrónico, para hacer que esa persona quede en mal lugar o ponerla en peligro.
- “Outing and trickery”: publicación de material que contiene información sensible y privada sobre otra persona como la participación en engaños para solicitar información embarazosa que luego se hace pública.
- Acoso cibernético o “cyberstalking”: conducta repetida de hostigamiento y acoso con envío de mensajes ofensivos.

Otro tipo de acoso realizado a través de la red, recibe el nombre de “*happy slapping*”, acuñado por Kowalski, Limber, y Agatston (2010) que se produce cuando se realiza una agresión que es grabada, distribuida o visualizada repetidas veces. Este tipo de agresiones son ampliamente

extendidas entre los usuarios de Internet, pues su fácil envío, hacen que se convierta en algo peligrosamente viral. Martínez Rodríguez (2017, pp. 113) destacó que las acciones realizadas en este tipo de violencia son planificadas de manera colectiva por menores o adolescentes, teniendo como finalidad una agresión física que es grabada a través de dispositivos tecnológicos con cámara. Las agresiones se realizan en áreas de entretenimiento o en estaciones de tren o metro, sin necesidad de que la víctima haya sido seleccionada previamente o esta sea conocida.

Asimismo, se distinguen otros dos tipos de *cyberbullying*. El primero de ellos actúa como un reforzador de un bullying presencial, ya que la víctima conoce al hostigador y coincide con el de forma presencial. En segundo lugar, es una agresión que no tiene antecedentes de acoso presencial, sino que, por el contrario, en un momento dado, empieza a recibir acoso a través de la red. Del mismo modo, después de un prologando tiempo de realizar dicho acoso virtual, el agresor puede intentar ponerse en contacto con la víctima de forma presencial y continuar el maltrato de manera presencial (Hernández Prados y Solano Fernández 2007).

Otra manera de clasificar el *cyberbullying* para Del Rey et al. (2010) consiste en dos modalidades de agresión. La primera modalidad, serían las agresiones realizadas en el ámbito privado, es decir, agresiones que se producen donde solo el agresor y la víctima son partícipes en la dinámica. El segundo tipo de agresiones consisten en un acoso público, donde existen diversos participantes en el acoso a mayores que la figura del agresor y la víctima, figurando diversos espectadores del hostigamiento. Este tipo de acoso es más habitual, ya que al realizarse a través de medios tecnológicos, es frecuente que haya más personas presenciando el asedio.

Como añadidura, Flores (2008) menciona algunas formas de acoso electrónico, entre las cuales se pueden destacar las siguientes:

- Colgar en Internet una imagen comprometida o datos que pueden perjudicar o avergonzar a la víctima.
- Dar de alta, con foto incluida, a la víctima en un web donde se trata de votar a la persona más fea, a la menos inteligente...y cargarle de “puntos” o “votos” para que aparezca en los primeros lugares.
- Crear un perfil o espacio falso en nombre de la víctima, donde se escriban a modo de confesiones en primera persona determinados acontecimientos personales, demandas explícitas de contactos sexuales, etc.

- Dejar comentarios ofensivos haciéndose pasar por la víctima de manera que las reacciones vayan posteriormente dirigidas a quien ha sufrido la usurpación de personalidad.
- Dando de alta la dirección de correo electrónico en determinados sitios para que luego sea víctima de spam.
- Usurpar su clave de correo electrónico o leer los mensajes que a su buzón le llegan violando su intimidad.
- Provocar a la víctima en servicios web que cuentan con una persona responsable de vigilar o moderar lo que allí pasa (chats, juegos online, comunidades virtuales...) para conseguir una reacción violenta que, una vez denunciada o evidenciada, le suponga la exclusión de quien realmente venía siendo la víctima.
- Hacer circular rumores en los cuales a la víctima se le suponga un comportamiento reprochable, ofensivo o desleal, de forma que sean otros quienes, sin poner en duda lo que leen, ejerzan sus propias formas de represalia o acoso.
- Enviar mensajes amenazantes por e-mail o SMS, perseguir y acechar a la víctima en los lugares de Internet en los se relaciona de manera habitual provocándole una sensación de completo agobio.

4.4 Prevalencia

Diferentes estudios han intentado conocer el número de alumnos afectados en dinámicas de *cyberbullying*, sin embargo, no se ha encontrado una respuesta única, ya que, como señala Avilés (2015) deberían utilizarse los mismos criterios de evaluación en los instrumentos de medida llevados a cabo para estudiar el *cyberbullying*.

Debido a que el *cyberbullying* se ha convertido en un problema creciente en los últimos años, han surgido diferentes investigaciones y estudios acerca de este fenómeno, por lo que podemos constatar su prevalencia según diferentes autores:

El Defensor del Pueblo (2007), citado en Garaigordobil (2014) señala que 5,5 de cada 100 habían sido cibervíctimas, 5,1 de cada 100 de forma esporádica y 0,4 de cada 100, una vez a la semana. Al mismo tiempo, 5,4 de cada 100 habían sido agresores, 4,8 de cada 100 de manera eventual y 0,6 de cada 100, de manera frecuente. Asimismo, 1 de cada 4 habían sido testigos de *cyberbullying*, ya sea de manera eventual o durante un tiempo prolongado. Del mismo modo, 44,1 por 100 reconoció haber cometido al menos un acto de *cyberbullying* y 30,1 por 100 declararon haber

sufrido algún tipo de *cyberbullying* (Calvete, Orue, Estévez, Villardón y Padilla, 2010, citado en Garaigordobil, 2014).

En cuanto a la diferencia existente por sexos, diversos autores han abalado la presencia de diferencias de géneros en cuanto a dinámicas de *cyberbullying* se refiere. Se ha demostrado que las mujeres son más propensas a recibir *cyberbullying* y los varones tienden a ser más agresores que el sexo contrario. Otros estudios, señalan que en la mayoría de las investigaciones que se han encontrado, como sucede con otras formas de violencia, que los chicos utilizan más el acoso que las chicas (Calvete et al. 2010 citado en Garaigordobil 2014; Díaz-Aguado, Martínez Arias, Martín Bambarro, 2011; Mora-Merchan et al. 2010 y Ortega, 2008).

En cuanto a la edad de comienzo de este fenómeno, según la fundación Anar y la Mutua Madrileña, la edad media de inicio del problema es a los 12,3 años, dos años más tarde que en otros tipos de acoso escolar, debido al comienzo del uso de las nuevas tecnologías por parte de los jóvenes. En esta misma línea, diversos autores señalan una mayor incidencia de victimización por acoso tecnológico en los dos primeros cursos de enseñanza secundaria obligatoria respecto a los dos últimos cursos (Buelga, Cava y Musitu, 2010). Por otra parte, según cita Buelga et Pons (2012) trabajos como los de Li (2007), Kowalski y Limber (2007), Smith et al. (2008) o Worthen (2007) sugieren que el *cyberbullying* es más frecuente en la adolescencia temprana, observándose una disminución en la adolescencia media. Es por este motivo por el cual se ha centrado la investigación en los estudiantes de ESO de 1º y 2º curso, pues suscita gran interés esta franja de edad.

4.5 Roles implicados en el *cyberbullying*

Para comprender mejor la dinámica del acoso virtual o *cyberbullying*, es importante a la par que inevitable explicar los roles implicados en este fenómeno, siendo éstos al del acosador, las víctimas y los espectadores de esta agresión (como se muestra en la Figura 1). Roles, que según señala Mora-Merchán, Ortega, Calmestra y Smith (2010) han sido importados del *bullying* tradicional, que, siguiendo las indicaciones de éstos, se hace necesario añadir el prefijo“-ciber”, para distinguir el *cyberbullying* de las formas de maltrato presencial.

Del mismo modo, Rey et al. (2010) añaden además otros roles implicados:

- Agresor o agresores, quienes realizan la agresión.
- Reforzadores del agresor, quien estimula la agresión.
- Ayudante del agresor, quien apoya al agresor.

- Defensor de la víctima, quien ayuda o intenta ayudar a la víctima a salir de la victimización.
- Ajeno, que no participa de ningún modo en la dinámica.
- Víctima, que es quien sufre el acoso.



Figura 1: Roles implicados en el *cyberbullying*. Elaboración propia.

A pesar de que los agresores y las víctimas son los más visibles en estas dinámicas, debemos tener en cuenta que no son los únicos roles implicados y que todos tienen importancia y han de ser tenidos en cuenta, pues constituyen un papel clave en el fenómeno de *cyberbullying*, retroalimentándose unos a otros.

4.5.1 La víctima

La víctima es la destinataria de la humillación a través de las TICs. En gran parte de las ocasiones, los acosados son niños con alguna diferencia física u otra característica resaltante que les diferencia del resto de sus iguales. Por otra parte, estas víctimas pueden ser niños sobreprotegidos, tímidos, con problemas de socialización y comunicación, problemas de aprendizaje, o con bajo nivel de autoestima (Masias, 2009).

Kowalski, Limber y Agatston (2010) señalan la existencia de víctimas que también acosan a otras personas. Estas personas tienden a ser más hiperactivos, inquietos y con dificultades de concentración. Dichas víctimas/matones tienen a tener muchas dificultades sociales y

emocionales, conductas problemáticas, ausencia de autocontrol, competencia social, son influencias negativas para los compañeros, problemas de adaptación y depresión.

Algo muy característico de esta violencia que se produce a través de la red, es que la víctima sufre en silencio el *cyberbullying*, sin comunicárselo a nadie, pues tiene miedo que sus padres o una figura de autoridad le prohíban el acceso a los dispositivos electrónicos con conexión a Internet (Molina del Peral y Vecina Navarro, 2015).

Según diversos autores, las señales de que una persona está siendo atacada a través de la red son muy diversas, ya sean estos problemas de relación social y escolar, autoestima baja o nula, ataques histéricos o de ansiedad así como rendimiento escolar muy por debajo del normal. Del mismo modo se señala ausentismo, soledad, temor constante y casos de depresión aguda que puede tornarse en suicidio. Es importante señalar igualmente la existencia de cambios en el comportamiento, la minimización de la pantalla, la ocultación del dispositivo o el hecho de borrar mensajes de inmediato cuando hay otras personas cerca. La disminución del apetito, los problemas de salud, la adicción a las tecnologías, las pesadillas así como la utilización de un lenguaje hostil que aboga e incita a la violencia o agresión hacia el perpetrador, también son señales de ataques a través de la red (Garaigordobil, 2014; Gobierno australiano, 2004).

Del mismo modo, según señalan Salmerón, Campillo y Casas, (2013) existen diferentes cambios físicos, de ánimo o de hábito que se van produciendo en la víctima, los cuales podemos observar en la figura 2:

| Somatizaciones | Estado de ánimo | Cambios de hábito |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Cefalea - Dolor abdominal - Diarrea - Cambios de peso - Mareos - Pérdida fuerza +/- imposibilidad andar - Insomnio | <ul style="list-style-type: none"> - Cambios bruscos sin explicación - Tristeza/apatía - Indiferencia - Respuestas agresivas - Reservas en la comunicación | <ul style="list-style-type: none"> - En el uso de Internet - Ausencias escolares frecuentes - Bajo rendimiento académico - Cambios/ausencia amistades - Falta de defensa ante bromas - Miedo a salir de casa - Aumento dependencia de los adultos - Elección espacios escolares - Lesiones físicas inexplicables |

Figura 2- Tomado de Salmerón, Campillo y Casas (2013).

4.5.2 El agresor

El agresor es la persona que ejerce el acoso virtual hacia otra persona, concretamente hacia la víctima. Esta persona promueve la intimidación por medio de las nuevas tecnologías a través del uso de Internet, teléfonos móviles, cámaras de fotos, etc. Según Masias (2009) existen dos tipos

de acosadores: los que humillan y atacan a otros porque se creen superiores o diferentes a ellos y los que se vengan de otros a través de Internet.

Existen una serie de razones por las que se realiza este tipo de acoso a través de las tecnologías de la información y de la comunicación, siendo uno de los medios preferidos por los acosadores, de las cuales Mendoza (2012) destacan las siguientes:

- La tecnología puede ser usada desde cualquier parte y se puede acceder a ella en todo momento.
- El hostigamiento se produce de forma instantánea.
- Su contenido puede ser editado o alterado.
- La información de Internet se distribuye ampliamente y a una velocidad altamente vertiginosa.
- No hay forma de contabilizarla.
- Es malintencionada y peligrosa.

Asimismo, existen diferentes motivos que invitan a las personas a realizar *cyberbullying* como puede ser la necesidad de ejercer dominio y poder, el hallar una satisfacción en el hecho de causar sufrimiento emocional y físico a los demás así como el verse recompensados, ya sea de manera material o psicológica. La existencia de causas familiares también es uno de los motivos que llevan a los agresores a atacar a otros a través de la red. Estas causas familiares pueden ser la falta de calidez y de implicación emocional por parte de los padres, un control por parte de los mismos inadecuado y una disciplina física con castigos físicos (Kowalski, Limber y Agatston, 2010). Shields y Cicchetti (2001), citado en Kowalski, Limber y Agatston (2010) destacan que los menores que acosan tienen más probabilidades que sus compañeros de estar expuestos en sus casas a la violencia doméstica y de ser víctimas de maltrato infantil. La influencia de los compañeros y del colegio también tiende a ser un motivo para que el menor acose, puesto que los menores que acosan tienen a asociarse con otros menores agresivos y de este modo, imitar las conductas negativas de sus compañeros.

Masias (2009) señala que los signos que presenta un joven de ser un posible matón son la presencia de frustración o ansiedad antes o después de usar el ordenador, un uso excesivo del ordenador mostrando angustia cuando no puede utilizar la computadora, tener varias cuentas en Internet o el hecho de cerrar o esconder inmediatamente la pantalla de los dispositivos electrónicos cuando hay otras personas alrededor.

4.5.3 Los espectadores

Los espectadores son los sujetos que observan la situación de ciberacoso a través de la red. Estos sujetos no se encuentran implicados directamente en las agresiones producidas a través de Internet pero constituyen un papel fundamental en dinámicas de *cyberbullying*, pues pueden contribuir a prevenir, detener o incrementar la agresión. Bastiaensens, Vandebosch, Poels, Van Cleemput, DeSmet y Bourdeaudhuij (2014) señalan que los espectadores pueden responder a incidentes de intimidación de tres diferentes maneras: no interviniendo, ayudando o reforzando al acosador y apoyando o defendiendo a la víctima. Del mismo modo, Willard (2005) asegura que el empoderamiento de los espectadores en línea es esencial para desaprobar el comportamiento de los agresores, ayudar a las víctimas e informar a personas adultas o de autoridad de los comportamientos violentos e inapropiados a través de Internet.

Bastiaensens et al. (2014) demostraron que en ocasiones, los agresores participan en la intimidación para lograr un estatus más alto o ejercer dominio al ser observados, por lo que nuevamente se aprecia la influencia de los espectadores en este fenómeno. El apoyo de los espectadores al agresor, refuerza este tipo de comportamientos negativos, puesto que le animan a seguir comportándose sin ningún tipo de ética.

Existen diferentes maneras de animar a la víctima y ser cómplices de la violencia como marcar un “like” en las redes sociales ante algún insulto ofensivo o amenaza hacia la víctima, reenviar un correo electrónico, una imagen o video que haga daño a la otra persona. El hecho de reenviar la información con la que se está agrediendo a esa persona, significa que convierte también a esa persona en acosadora, pues está aprobado ese tipo de violencia. Por el contrario, los espectadores pueden tomar partido con la víctima, lo que puede amenazar el estado del acosador y hacer que este cese sus ataques (Guía para la Comunidad Educativa de prevención y apoyo a las víctimas de ciberacoso en el contexto escolar, 2017).

La mayoría de los espectadores son conocedores de la situación. Del mismo modo, estos espectadores se ven moralmente afectados cuando forma parte de “la ley del silencio” (Ortega, pp.55). “La ley del silencio” se define como la acción en la cual un espectador de acoso es obligado a no actuar y callar la existencia de violencia en la cual un agresor ejerce ataques respecto a una víctima. El hecho de que el espectador presencie agresiones y no actúe, puede ser entendido por el acosador como que éste es su cómplice, ya que su silencio puede estar dificultando el cese de esta situación.

Asimismo, el motivo por el que un menor no actúe ante observaciones de *cyberbullying*, es debido al miedo que esto le produce así como la impotencia por querer cambiar la situación y la presencia de sentimiento de culpa. Por otro lado, con el tiempo, el hecho de no ver intervenir a los demás compañeros en situaciones de acoso, hace que se desensibilicen ante este tipo de situaciones y se produzca una falta de sentimientos de empatía hacia las víctimas (Kowalski, Limber y Agatston, 2010 y Martínez Rodríguez, 2017).

Lenhart et al. (2011), citado en Bastiaensens et al. (2014) hallaron que el 88% de los adolescentes que usan redes sociales en Estados Unidos, habían sido testigos *cyberbullying* a través de la red, mientras que el 15% había sido victimizado y el 19% realizaba acoso virtual. Por otra parte, dichas investigaciones, dan constancia de que el 80% de los espectadores de ciberacoso, había defendido a la víctima (al menos una vez) y el 79% indicó que le habían comunicado al acosador detuviera el asedio. En contraste, el 91% indicó que simplemente habían ignorado lo que estaba pasando y el 21% incluso se había unido al hostigamiento.

La percepción cognitiva del espectador según considera la gravedad de la situación, también constituye un elemento clave para intervenir en este tipo de actos violentos. Los adolescentes parecían estar más dispuestos a ayudar a la víctima cuando consideraban una situación grave, por lo que cabe destacar que ante un comportamiento severo, tendrán mayores intenciones de ayudar la víctima y menores intenciones de comportamiento para reforzar al acosador, en comparación con los espectadores que están expuestos a un acoso menos duro (Bastiaensens et al. 2014).

4. 6 Factores de riesgo

El mal uso de Internet y de las tecnologías de la información y de la comunicación, es algo que acarrea una serie de peligros, pues estas contienen abundante información íntima de las personas, ya sean datos personales así como aficiones, rutinas y diferentes fotografías. De igual importancia, muchos usuarios hacen un uso problemático de estos nuevos medios, centrandose gran parte de sus vidas en la red.

Es necesario acentuar el hecho de que existen diferentes factores o conductas que hacen que una persona llegue a participar en las dinámicas de *cyberbullying*, indiferente del papel que se desempeñe, puesto que una persona se puede convertir en víctima, agresora o simplemente espectadora si realiza diferentes tipos de acciones que hacen que corra más riesgo de participar en dinámicas no deseables a través de Internet.

Del Río, Sádaba y Bringué (2010), citado en Sabater Fernández y López-Hernández (2015) hacen una diferenciación entre “riesgos pasivos”, que implica, sin que curse la voluntad de los usuarios, el recibir mensajes obscenos o sufrir la intromisión de contactos no deseados a través de Internet y “riesgos activos”, donde el hecho de disponer de una determinada tecnología, facilita que alguien desarrolle cualquier pauta nociva. Asimismo, existe una proporción directa entre el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación, y la probabilidad de ser víctima o convertirse en un ciberagresor (Garaigordobil, 2014)

En la misma línea, existen diferentes factores de riesgo que un mal uso de Internet puede acarrear como un escaso control que los usuarios de Internet tienen sobre sus datos e información personal, ya que en ocasiones, las personas no son conscientes de la peligrosidad que supone compartir información confidencial acerca de sus vidas a través de Internet, pues es difícil de saber con quién estás hablando en realidad. El hecho de compartir contraseñas, hace que te conviertas en una persona vulnerable en las redes así como el hecho de hablar con personas desconocidas, pues puedes ser un blanco fácil de amenazas, chantaje y burlas. Del mismo modo, cuando se difunde información a través de la red, esta escapa del control de la persona que lo difunde, puesto que una vez que está expuesta en plataformas web, gente desconocida puede acceder a ella. Una vez que una persona ajena acceda a dicha información, puede hacer uso de ella, modificándola y difundiéndola sin consentimiento, convirtiendo al sujeto en una víctima de *cyberbullying* (Rodríguez- Hidalgo y Ortega 2017).

Del mismo modo se añaden diferentes factores que pueden llevar a que se produzca un acoso cibernético entre las que Molina del Peral y Vecina Navarro (2015) destacan un uso temprano de las tecnologías de la información y de la comunicación. Este riesgo se incrementa cuando no existe una correcta educación en la utilización de estos medios así como una consciencia de los peligros y riesgo de estos medios. No ser conscientes de los riesgos que puede ocasionar una mala utilización de Internet o de las TICS así como no tener en cuenta la importancia de la privacidad, incrementa el riesgo de verse envuelto en dinámicas de *cyberbullying*.

Del Rey et al. (2010) señalan diferentes actuaciones de riesgo en adolescentes por las cuales pueden resultar verse expuestos a este fenómeno como puede ser pasar muchas horas conectados a Internet, no ser objeto de supervisión parental bajo el uso de Internet, tener al menos una cuenta en una red social o disponer de ordenador con conexión propia en la habitación sin ninguna supervisión. Del mismo modo, molestarse por las interrupciones sufridas cuando se está conectado a Internet, usar el móvil en el centro escolar, normalizar el uso de la violencia y “la ley del silencio”, suponen comportamientos de riesgo en la red.

Dicha autora, considera que los siguientes indicadores son propensos a hacer que una persona se convierta en **agresora** como haberse hecho pasar por otra persona en Internet, no poseer normas de uso de Internet, mostrar o enviar fotos o videos que considera gracioso aunque sean humillantes para el protagonista del video o haber intimidado o acosado a alguno de sus compañeros en la escuela. Del mismo modo, justificar la violencia, tener escasa tolerancia a la frustración, mostrar actitudes de prepotencia o de abuso de pueden hacer que una persona realice *cyberbullying*.

Por otra parte, advierte de ciertos comportamientos de riesgo que pueden hacer que una persona se convierta en **víctima** de este acoso como distribuir la contraseña de correo electrónico, utilizar la misma contraseña para varias páginas de Internet o dar datos personales. De igual manera, ser o haber sido víctima de acoso tradicional en la escuela, haber intentando reunirse con personas a las que habían conocido por Internet, intercambiar fotos o videos personales, así como aceptar como amigos en las redes sociales a personas desconocidas constituyen factores peligrosos. Al mismo tiempo, son factores de riesgo el tener cambios de humor repentinos, sufrir un deterioro de habilidades sociales, en especialmente las asertivas, poseer baja autoestima o muestras de inseguridad y rechazar el hablar de situaciones de *cyberbullying*.

4.7 Consecuencias del ciberacoso

La violencia entre iguales tiene consecuencias para todos los implicados, ya que las acciones de ciberacoso pueden alcanzar una extensión muy grande, sin embargo, según señala Garaigordobil (2014) no todas las personas implicadas tienen los mismos síntomas e iguales niveles de sufrimiento. A pesar de que las víctimas son las peor perjudicadas en esta dinámica, los agresores y los espectadores también son destinatarios de consecuencias nefastas que les afectaran en gran medida.

4.7.1 Consecuencias en la víctima

Existen múltiples y graves consecuencias del ciberacoso de gran dureza para las víctimas, ya que este fenómeno se puede desarrollar las 24 horas del día, debido a la posibilidad de estar conectado a la web en cualquier momento, sin ningún tipo de escapatoria.

Según Martínez y Rodríguez (2017) la víctima por miedo a que los padres le restrinjan el uso de Internet sufre el *cyberbullying* en privado y no se lo comunica a sus progenitores.

Diferentes autores se han aventurado a señalar las consecuencias que produce este fenómeno. La falta de autoestima, la depresión y la ansiedad, son consecuencias del *cyberbullying* en las víctimas pues esta forma de acoso tiene incidencias negativas y catastróficas en las personas que sufren este tipo de violencia cibernética.

Del mismo modo existen intentos de suicidio en los peores casos, pues las víctimas de *cyberbullying* tienen pensamientos de quitarse la vida, siendo esta una de las consecuencias más extremas del *bullying* y del *cyberbullying*. Según señalan Hinguja y Patching (2010), citado en Garaigordobil (2014) veinte de cada cien víctimas informaron seriamente de pensamientos suicidas, mostrando las víctimas de *cyberbullying* el doble de probabilidad de tener intentos de suicidio que los adolescentes que no habían sufrido este tipo de violencia producida a través de la red.

Asimismo, puede existir una afectación grave de la salud mental, disminución del bienestar psicológico y dolencias físicas. Un estudio de Kowalski, Limber y Agatston (2010) muestra que las víctimas de *cyberbullying* tienen tres veces más probabilidades de tener dolores de cabeza, sentirse decaídos, y mojar la cama que quien no es víctima de *cyberbullying*. Fekkes et al. (2004), citado en Kowalski, Limber y Agatston (2010) también señalan que estas víctimas tienen el doble de posibilidades de tener problemas del sueño, dolores de estómago, tensión, cansancio y pérdida de apetito

De igual manera, existen problemas en el rendimiento académico y rechazo de la vida escolar y aislamiento social (Ferro Veiga, 2013).

Otra de las consecuencias es el riesgo de una indefensión aprendida, ya que al no poder organizar una defensa efectiva, la víctima se inhibe ante situaciones dolorosas cuando las acciones para evitarlo no han sido ventajosas, desarrollando una pasividad ante estas situaciones (Avilés, 2013).

4.7.2 Consecuencias en el agresor

Los agresores y los observadores también son receptores de aprendizajes y hábitos negativos que influirán en su comportamiento actual y futuro. Todos los implicados en situaciones de maltrato, en cualquiera de los roles, están en mayor situación de riesgo de sufrir desajustes psicosociales y trastornos psicopatológicos en la adolescencia y en la vida adulta, que los chicos y chicas no implicados (Garaigordobil, 2011).

En cuanto a las consecuencias para los agresores que señalan diversos autores, se encuentran las siguientes:

Ortega (2015) afirma que los chicos que maltratan se acostumbran a vivir abusando de los demás, situación que si no se controla a tiempo, puede hacer que se traslade ese mal comportamiento a otros lugares de convivencia y relaciones sociales.

Es habitual además una mayor probabilidad de desconexión moral pues como señalan Kowalski y Limber (2007), citados en Garaigordobil (2014) al producirse un tipo de agresión no presencial sin contacto físico, los agresores no pueden ver las reacciones de las víctimas, produciéndose así una desinhibición. Del mismo modo, Avilés (2003) señala que como consecuencia de este tipo de ataques no presenciales, se produce una despreocupación de los agresores por lo que piensen los otros, acarreando una serie de consecuencias como puede ser la ausencia de feedback, puesto que la no presencia de la reacción a sus ataques, trae como consecuencia que no existan elementos para la autocorrección y autorregulación. Al mismo tiempo, como señala dicho autor, existe también una falta de empatía, ya que la falta de información de lo que siente el otro, hace que se produzca ausencia empatía ante el sufrimiento de los demás. Asimismo, el agresor se desvincula de sus actos y pueden creer que en el mundo virtual todo está permitido porque no hay consecuencias directas, produciéndose así una relajación y bienestar ante los ataques. Del mismo modo, señala también una resistencia a la frustración, pues el agresor debe obtener lo que se quiere en cada momento, evitando así interiorizar mecanismos de canalización de la ira, convirtiéndole en una persona más agresiva cuando no consigue aquello que quiere.

Del mismo modo, el agresor tiene dificultades para acatar normas y problemas que provoca su comportamiento agresivo ya que como señalan Ybarra y Michell (2007), citado en Garaigordobil (2014) existe una correlación entre el acoso realizado a través de Internet y problemas de comportamiento y psicosociales en los agresores.

Asimismo, se produce una conducta delictiva. Sticca, Ruggieri, Alsaker y Perren (2013) señalan que los adolescentes que muestran alguna forma de comportamiento antisocial en el mundo real como herir animales o destruir la propiedad de otros tienen un mayor riesgo de involucrarse en el acoso cibernético.

La ingesta de alcohol y drogas también están relacionadas con los acosadores virtuales. Los adolescentes que muestran comportamientos como fumar, beber alcohol, tienen el doble de riesgo de involucrarse en acoso cibernético unos meses después (Sticca, Ruggieri, Alsaker y Perren, 2013).

Finalmente, se destaca la dependencia de los matones a las tecnologías y un absentismo escolar (Garaigordobil, 2014).

4.7.3 Consecuencias en los espectadores

El hecho de ser consentidor, según Ortega (2015) puede ser interpretado como cómplice, ya que su silencio puede estar dificultando la intervención para el cese de la situación.

Al mismo tiempo, según señalan Del Rey et al. (2010) los espectadores pueden no ser conscientes de que están colaborando en un acto de *cyberbullying*.

Esto, trae consigo consecuencias negativas que afectan en su desarrollo social en distintas áreas, pero especialmente en el conjunto de creencias sobre sí mismo, del que se alimentara su autoconcepto y autoestima.

Es negativo que el espectador aprenda a ignorar este tipo de fenómenos pensando que no tienen que ver con él, pues se produce un desequilibrio en el referente externo de lo que está bien y de lo que está mal.

Cuando una persona insulta, humilla, intimida o agrede a otro sujeto en presencia de espectadores, están provocando en el espectador un problema de disonancia moral y de culpabilidad, ya que le está pidiendo que ignore o apruebe este comportamiento, crueldad que implica al espectador no como un agente que realiza esta acción pero si como consentidor, viéndose involucrado en “la ley del silencio” (pp.55, Ortega 2015).

Según Avilés (2013) los espectadores del maltrato virtual se sienten menos llamados a intervenir en el *cyberbullying* que en el *bullying*, puesto que la sensación de invisibilidad y anonimato favorecen su inhibición y dificultan su intervención.

4. 8 Empatía

Una parte fundamental del trabajo, consiste en examinar el factor de la empatía y cómo puede actuar para frenar e intervenir en dinámicas de *cyberbullying*, por lo que en los siguientes apartados, se procederá a analizar el término empatía, los niveles y los grados de ésta así como la relación existente entre empatía y *cyberbullying*.

Existen diferentes teorías sobre la empatía, cuyo principal problema de estudio reside en que es un constructo muy amplio, que abarca diferentes componentes. Por ello, es importante conocer las distinciones terminológicas de cara a saber discriminar entre la empatía y otros conceptos similares (Fernández-Pinto, López-Pérez y Márquez, 2008). Por este motivo, no existe un consenso en su definición, ya que como señalan Chlopan, McCain, Carbonell y Hagen (1985) la gran dificultad consiste en conocer si la empatía consiste en “ponerse mentalmente en el lugar del

otro” o si por el contrario hace referencia a “sentir la emoción de forma vicaria” (citado en Fernández-Pinto, López-Pérez y Márquez, 2008, pp.284).

Por ello, para conocer mejor el concepto de empatía, es necesario adentrarse en diferentes definiciones que diversos autores han creado. Titchener (1909) citado en Nolasco (2012) tradujo empatía, sirviéndose del griego “empathia”, que significa “estar dentro”. Con dicha definición, el autor quería expresar este término como una identificación con el otro sujeto, comprendiendo sus sentimientos, por lo que la empatía tiene que ver con establecer una conexión con la otra persona desde el punto de vista emocional, poniéndose en el lugar de la otra persona.

La Real Academia Española (2014) define empatía como un “sentimiento de identificación con algo o alguien”. Por otro lado, se refiere a la capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos”.

Asimismo, la empatía se relaciona con sintonizar con los pensamientos de otra persona. No se refiere a reaccionar a una serie de emociones de los demás, sino de “leer la atmósfera emocional que rodea a la gente” (Nolasco, 2012, pp. 36). En definitiva, esta capacidad trata de ponerse, en el lugar del otro, preocupándose por sus sentimientos

La empatía hace énfasis en “la capacidad de la persona para dar respuesta a los demás teniendo en cuenta tanto los aspectos cognitivos como afectivos, y destacando la importancia de la capacidad de la persona para discriminar entre el propio yo y el de los demás” (Garaigordobil y García del Galdeano, 2006, pp.180).

Balart, (2013) citado en Palomares (2017) señala desde la perspectiva de la teoría de las inteligencias múltiples, que la empatía es una habilidad que se logra cuando se combina a nivel intelectual la escucha activa, a nivel emocional la comprensión y a nivel conductual la asertividad.

Goleman (2006) afirma que el hecho de tener una empatía apropiada, equivale a entender la mente de una persona para percibir sus sentimientos y deducir sus pensamientos. A pesar de no poder leer la mente de otra persona, sí podemos obtener suficiente cantidad de señales de su rostro, su voz y sus ojos para entender lo que está pensando. Señala que la empatía asume diferentes grados que van desde la capacidad de captar las emociones ajenas hasta percibir y responder a sus preocupaciones o sentimientos, comprendiendo los problemas ocultos detrás de los sentimientos. Expone así diferentes grados de dominio de las habilidades que dependen de la empatía. Entre ellas se destacan las siguientes:

- Comprensión de los demás: Experimentar los sentimientos y las perspectivas de los demás e interesarse activamente por sus preocupaciones.
- Orientación hacia el servicio: Anticiparse, reconocer y satisfacer las necesidades de los clientes.
- Desarrollo de los demás: Darse cuenta de las necesidades de desarrollo de los demás y contribuir a su satisfacción.
- Aprovechamiento de la diversidad: Servirse de la diversidad para aprovechar las oportunidades que se presenten.
- Conciencia política: Ser capaz de registrar las corrientes políticas y sociales subyacentes a toda organización.

Del mismo modo, Nolasco (2012) señala diferentes grados empáticos:

- a) El primer nivel sería la capacidad de identificar e interpretar adecuadamente las emociones ajenas.
- b) El segundo, lo constituiría la habilidad de percibir y responder a las preocupaciones o sentimientos inexpressivos de los demás.
- c) Un tercer nivel sería la comprensión de los problemas que se ocultan detrás de los sentimientos.

En esta misma línea, para comprender e interiorizar en mayor medida la empatía, es necesario conocer la relación de ésta con otras variables sociales y emocionales.

Diferentes estudios como los de de Warden y Mackinnon, (2003) encuentran relaciones significativas entre empatía y conducta prosocial, demostrando que los niños prosociales tienen un mayor conocimiento empático que los acosadores o que las víctimas de violencia). Asimismo, estudios de Tur, Mestre y Del Barrio, (2004) demuestran que la estabilidad emocional constituye un factor fundamental para establecer relaciones de empatía (Garaigordobil y Garcia, 2006).

Del mismo modo, en cuanto a la relación entre empatía y a la aceptación en el grupo de iguales, señalan que los niños con alto nivel de aceptación por parte de sus iguales son más empáticos, ya que muestran una orientación más positiva a otros y una fuerte sensibilidad por la angustia de otros señalan (Dekovic y Gerris, 1994).

Así, se confirma que las personas con alta empatía tienen muchas conductas sociales positivas (prosociales, asertivas, de consideración con los demás, de autocontrol, de liderazgo) y pocas conductas sociales negativas (de retraimiento, agresivas, pasivas, antisociales, delictivas), disponen de muchas estrategias cognitivas de interacción asertivas, son considerados personas prosociales por parte de sus compañeros, son estables emocionalmente, tienen alto autoconcepto positivo, global, creativo, bajo autoconcepto negativo, y aportan muchas causas que generan emociones negativas, así como formas de resolución de estas emociones (Garaigordobil y García, 2006).

4.9 Diferencias de género en la empatía

En cuanto a las diferencias existentes entre géneros, Fernández-Pinto, López-Pérez, y Márquez, (2008) señalan que en estudios iniciales sobre la empatía como el de Block (1976) no se encontraban diferencias entre hombres y mujeres. Posteriormente, señalan que Hoffman (1977) separó las medidas de empatía cognitiva y afectiva y encontró que las mujeres tendían a puntuar más alto que los hombres, hallando que las mujeres tienden a presentarse como más empáticas puesto que es lo que se espera de ellas, mientras los hombres hacen lo contrario.

Mestre, Frías y Tur (1997), citado en Pastor (2004) utilizando una muestra de varones y mujeres españoles con edades comprendidas entre 13 y 24 años hallaron una interacción sexo-edad significativa en preocupación empática. Así, las mujeres alcanzaban puntuaciones más altas que los varones en este factor de la empatía. Otros autores, encuentran diferencias significativas en la presencia de empatía entre ambos sexos, pues diferentes evidencias señalan que las mujeres tienen una mayor capacidad empática que los hombres (Garaigordobil y García, 2006; Martín Bravo y Navarro Guzmán, 2011 y Nolasco, 2012).

Eisenberg y Lennon (1983), citado en Pastor (2004) afirman que las mujeres tienden a actuar de manera más empática que los varones en procedimientos de autoinforme, situaciones simuladas e interpretación de historias o escenas.

4.10 La adquisición de la empatía en el ser humano

Un estudio que consistía en analizar diferentes comportamientos recogidos por madres específicamente adiestradas para registrar acciones empáticas realizadas por sus hijos, ponen en evidencia que la empatía se desarrolla desde la más temprana infancia. Según Goleman (1996) diversas observaciones, han permitido identificar esta habilidad desde edades muy tempranas, como en niños de nueve meses de edad que rompen a llorar cuando ven a otro niño caerse, o niños un poco mayores que ofrecen su peluche a otro niño que está llorando y llegan incluso a arrojárselo con su manta ante la falta de consuelo de éste.

Desde el mismo momento del nacimiento, los bebés se muestran afectados cuando oyen el llanto de otro niño, acción que muchos autores consideran el primer antecedente empático. Por otra parte, la psicología evolutiva ha demostrado angustia empática en los bebés incluso antes de llegar a ser plenamente conscientes de su existencia separada. A los pocos meses del nacimiento, los bebés reaccionan a la existencia de situaciones perturbadoras en personas cercanas como si fuera propia.

Existen diferentes fases de la adquisición de la empatía (Goleman, 1996). En el primer año de vida, en los bebés se produce una reacción al observar a otro niño que llora, empatizando con éste y por consiguiente, poniéndose a llorar el también. Entre el primer y segundo año de vida, entran en una nueva etapa en la que diferencian su tristeza con la tristeza del otro, tratando de disminuir la tristeza de éste. A los 6 años se inicia la etapa de la empatía cognoscitiva, actuando en función se siente la otra persona sin la necesidad de que estos le comuniquen como se siente, pues el niño ya tiene un modelo interno de cómo puede sentirse una persona en una determinada situación. A partir de los 10 o 12 años se produce la etapa de la empatía abstracta, en la que los niños empatizan con otras personas que no son sólo aquellas que son próximas para él.

Underwood y Moore (1982), citado en Garaigordobil y García del Galdeano (2006) señalaron por el contrario la ausencia de relaciones entre empatía y altruismo en la infancia, confirmando relaciones significativas durante la adolescencia y la edad adulta, por lo que es probable que la empatía se desarrolle con la edad.

Como respuesta a esta diferencia de perspectiva en cuanto a la adquisición de la capacidad empática a una edad o a otra, Goleman (1996) señala que buena parte de las diferencias en el grado de empatía se hallan directamente relacionadas con la educación que los padres proporcionan a sus hijos. Cuando los padres fracasan reiteradamente en mostrar empatía hacia una determinada gama de emociones de su hijo, el niño dejará de expresar ese tipo de emociones y es posible que incluso deje de sentirlas. De esta forma, los sentimientos que son desalentados durante la primera infancia pueden desaparecer por completo del repertorio emocional de una persona. Sin embargo, las investigaciones también han encontrado que el sujeto se enfrentará a una serie de relaciones “compensatorias” a lo largo de su vida a través de diferentes medios como los amigos y familiares, remodelando sus pautas de conducta.

4.11 Clases de empatía

Para comprender más en profundidad el concepto de empatía, es necesario conocer las diferentes clases que existen de esta y las habilidades que la rodean:

Hay diferentes tipos de empatía (Palomares Torres, 2017):

- Empatía afectiva: se refiere a la acción de compartir una emoción con el otro, no necesariamente con un ser humano sino con un ser vivo con el que existan lazos emocionales. Este tipo de empatía es entendida como una empatía más “primitiva”, ya que suele ser expresada mediante sensaciones corporales, conectándonos con los estados de ánimo.
- Empatía cognitiva: referida a la habilidad de comprender los puntos de vista de los demás, sin la necesidad de adoptarles como propios. Este tipo de empatía es propia de contextos políticos e históricos, espacios donde es de gran necesidad de entender las ideas y argumentos de los demás.
- Empatía intercultural: es considerada como la habilidad de comprender una cultura diferente con todo lo que ello implica, sus valores, creencias o ideologías. Es fundamental para establecer redes comunicativas con otras culturas.
- Empatía histórica: acto de comprender los puntos de vista o acciones de los hombres del pasado desde la perspectiva de ese pasado.

4.12 Teorías explicativas de la empatía

La Teoría de la mente y las neuronas espejos son algo fundamental para que el ser humano adquiera empatía, por ello, es necesario conocer su funcionamiento y el papel que desempeñan en los procesos empáticos:

4.12.1 La Teoría de la Mente

La Teoría de la Mente resulta clave para comprender la comunicación interpersonal y la interacción social en los procesos de enseñanza-aprendizaje, puesto que el ser humano dispone de unas capacidades mentales que le permiten interpretar y predecir la conducta de los demás (García, 2008). Dicha capacidad se refiere a la habilidad del ser humano para comprender nuestra propia actividad mental y los estados mentales ajenos, atribuyéndoles intencionalidad. De este modo, utilizamos esta capacidad para predecir las conductas de otros, factor fundamental en la empatía.

En definitiva, la Teoría de la Mente nos dota de la habilidad para comprender y predecir la conducta de otras personas, sus conocimientos, sus intenciones y sus creencias. A través de ella entendemos diversos aspectos metacognitivos como la interpretación de emociones básicas, la capacidad de captar el discurso metafórico, las mentiras o la ironía o la posibilidad de interpretar

emociones a través de la mirada (Tirapu-Ustárrroz, Pérez-Sayes, Erekatxo-Bilbao y Pelegrín-Valero, 2007).

Santrock (2008) afirma que esta habilidad que tienen las personas de atribuir estados mentales es una adquisición imprescindible para el desarrollo cognitivo del individuo y es esencial para el aprendizaje que se produce en la interacción social (citado en Martín Bravo y Navarro Guzmán, 2011).

Gracias a estas habilidades, las personas pueden llegar a ponerse en el lugar de las otras, siendo conocedores de las emociones de los demás o que incluso, la emoción que expresa un rostro puede no corresponderse con lo que en realidad piensa.

Según Piaget (1926) a partir de diferentes estudios sobre el desarrollo de la teoría de la mente, señala que los niños tienen diversas limitaciones que le impiden pensar de manera lógica, ya que evidenció que los niños menores de 6 años no pueden distinguir entre pensamientos y situaciones físicas reales, por lo que no tienen desarrollada la teoría de la mente (citado en Martín Bravo y Navarro Guzmán, 2011).

Del mismo modo, Wimmer y Perner (1983) a partir de su investigación denominada “la falsa creencia” donde se estudió las reacciones de los niños a través de situaciones experimentales con el cambio de lugar de objetos (a través del cambio de una canica de un lugar a otro, comprobando, si saben donde buscará la niña que no ha visto el cambio del objeto la canica) para comprobar si conocían el estado mental de los demás, evidenciaron que hasta no pasados los cinco años de edad, los niños no tienen adquirida la teoría de la mente (citado en Martín Bravo y Navarro Guzmán, 2011).

Por este motivo, la Teoría de la Mente es clave para disponer de empatía, y necesaria para entender las emociones, sentimientos y pensamientos de las otras personas.

4.12.2 Neuronas espejo

En nuestro cerebro, existen grupos de células denominadas neuronas espejo que, según Iacoboni (2009) nos ayudan a entender a los otros, vinculándonos con los demás desde el punto mental y emocional. De este modo, gracias a ellas, cuando vemos el sufrimiento de los demás, nos hacen entender ese dolor. Al mismo tiempo, al reconocer las acciones de los demás, también somos capaces de conocer y comprender las motivaciones de los demás para llevar a cabo una acción.

De este modo, estas neuronas se activan cuando un individuo realiza una acción, pero también cuando él observa una acción similar realizada por otro individuo, por este motivo, la simple

observación de movimientos produce en el observador un efecto que se traduce a como si el espectador estuviera realizando esos mismos movimientos (Blakemore y Decety, 2001; Gallese, Keysers y Rizzolatti, 2004; Rizzolatti, 2005 y Rizzolatti y Sinigaglia, 2006 citado en García, 2008).

Por este motivo, las neuronas espejo son imprescindibles para la adquisición de la empatía, pues nos brindan una explicación de las formas complejas de cognición e interacción social.

4.13 Relación entre *cyberbullying* y empatía

Diferentes autores e investigaciones, han estudiado la influencia de la empatía como un factor influyente en situaciones de violencia, señalando que existe una relación directa entre ambos fenómenos, pues las personas poco empáticas, tienden a involucrarse en situaciones de agresión tomando el papel de agresores (Gini, Albiero, Benelli, Altoè, 2008).

El hecho de que el *cyberbullying* sea desarrollado a través de las tecnologías de la información y de la comunicación, incrementa esa inhibición empática, puesto que el agresor no ve a la víctima y no puede contemplar el sufrimiento que está padeciendo. Por otro lado, en ocasiones puede que el agresor no conozca a la víctima de manera personal, aumentando la inhibición empática. Al mismo tiempo, el hecho de que la agresión se produzca de manera virtual y no física, hace creer al acosador de que está dotado de un anonimato y de una invisibilidad que en realidad no tiene. A pesar de esto, el acosador, tiene la falsa creencia de que las acciones que realiza de manera online no tienen cabida en el mundo real, creyendo que en este último está exento de toda mala acción cometida en la red.

Para un mayor adentramiento en este campo, es conveniente estudiar la influencia de este factor a través de las investigaciones y estudios que diversos autores han realizado:

Según Nolasco (2012) la agresión podría ser menos frecuente en las personas con mayor capacidad empática, reduciendo así la ocurrencia de situaciones conflictivas. Desde una perspectiva emocional, la observación del sufrimiento de la víctima resultará clave en la inhibición de la agresión cuando el agresor comparte el malestar de la víctima. Miller y Eisenberg (1988) citado en Nolasco (2012) también indicaron que las señales de malestar de la víctima podrían llevar al agresor a experimentar una respuesta emocional que proporcionaría la motivación para incrementar el bienestar de la víctima y por tanto, promovería el cese de la agresión. Por eso, la ausencia de empatía suele ser un rasgo distintivo de las personas que cometen los delitos más execrables: psicópatas, violadores y pederastas. La incapacidad de estos sujetos para percibir el sufrimiento de los demás les infunde el valor necesario para perpetrar sus delitos (Goleman, 2012).

La empatía interviene como un elemento modulador de la conducta humana tanto en la conducta prosocial tanto en la agresiva, inhibiendo las conductas agresivas del sujeto (Martín Bravo y Navarro Guzmán, 2011). Garaigordobil y García (2006) resaltan la aportación de Dosh (1998) que observó que la empatía funcionaba como un factor protector de la violencia, junto a la inteligencia y la confianza, siempre que los sujetos no hubieran sufrido maltrato en los primeros años de vida.

Nolasco (2012) señala que existe una relación negativa entre empatía y acoso escolar, es decir, cuanto menor es la empatía del sujeto mayor puntúan en acoso. Debido a diferentes limitaciones de dicho estudio, no se puede asegurar con la fiabilidad suficiente que un sujeto que puntúa bajo en empatía va a puntuar alto en acoso, pero sí se puede afirmar, según los datos de este estudio, que existe vinculación entre ambas variables. Esto significa que es más probable que las personas que puntúan bajo en empatía participen en situaciones de acoso escolar, en la posición de agresor, frente a las personas que puntúan alto, que, según los cálculos del estudio, tienen menos posibilidades de participar en estas situaciones de acoso escolar, de agresión a compañeros o compañeras. Asimismo, dicho autor señala que cabe destacar que hay que tener en cuenta que la empatía es sólo una variable de riesgo, en ningún caso es una causa suficiente para que sucedan situaciones de acoso escolar entre iguales.

La persona empática, debido a la comprensión del punto de vista de la otra persona, tiene menos probabilidad de encolerizarse por interpretaciones inadecuadas de su conducta. Al mismo tiempo, dichos autores señalaron que la observación de las señales de dolor en la víctima de una agresión deberían provocar malestar de un observador empático, incluso si es el propio observador el que está agrediendo, por lo que la presencia del factor empático debería inhibir la agresión para que el agresor escape de este malestar. Debido a la capacidad del ser humano para empatizar con personas que están sufriendo, la empatía está fuertemente ligada a la compasión que funciona como freno y moderadora de la agresión (Feshbach y Feshbach, 1982, citado en Nolasco, 2012).

Garaigordobil y Maganto (2011) destacan la intervención de la empatía como un papel clave a la hora de resolver conflictos, encontrando diferencias significativas en relación con el sexo, con puntuaciones superiores en las chicas de 8 a 11 años de resolver conflictos en comparación de los chicos. Por otro lado, en la muestra de 12 a 15 años, se evidenció un nivel superior de uso de estrategias cooperativas de resolución de conflictos en las chicas. Del mismo modo, dicho estudio evidenció la relación entre empatía y resolución positiva de conflictos en la muestra infantil fue significativa tanto en la muestra de chicos como de chicas. Durante la adolescencia, se ratifican

las correlaciones positivas entre empatía y resolución cooperativa de conflictos para la muestra de chicos y chicas.

En cuanto a situaciones de *cyberbullying*, al no producirse un encuentro presencial entre agresor y víctima, los agresores no pueden ver las reacciones que provocan en el otro, por lo que se produce una inhibición de la empatía (Kowalsky y Limber, 2007, citado en Garaigordobil, 2014). Del mismo modo, Smith et al. (2008) señalan como la falta de interacción cara a cara en *cyberbullying* reduce la empatía en matones.

Investigaciones de Quintana, Montgomery, Malaver, Ruiz, García, y Moras (2013) señalan que los adolescentes que muestran una capacidad para comprender al otro y ponerse en su lugar, comparten el estado emocional de los otros, que ocasionalmente les lleva a experimentar tristeza o malestar no van a tender a presentar conducta agresiva a través de las TICs o *cyberbullying*. Es decir, conforme aumenta su empatía disminuye su propensión a realizar *cyberbullying* en cualquiera de sus modalidades. Conforme los adolescentes que son capaces de adoptar el punto de vista de otras personas y mayor tendencia a experimentar sentimientos de compasión y preocupación hacia otros, tienen menos probabilidad de ser víctimas de *cyberbullying*.

4.14 Medidas de prevención del ciberacoso

Se hace preciso el uso de medidas de prevención del *cyberbullying* por parte de las diferentes instituciones, fenómeno de gran actualidad que tiene una serie de consecuencias nefastas entre quienes se ven involucrados en estas dinámicas.

Es necesario que los centros educativos, la familia y las compañías telefónicas se involucren en atajar este problema con diferentes actuaciones e intervenciones. Asimismo, es necesario, que los jóvenes usuarios de Internet, se conciencien a nivel individual de diferentes actuaciones que pueden llevar a cabo para no convertirse en víctimas de *cyberbullying* así como en agresores. Del mismo modo, es necesario enseñar a los espectadores a hacer un uso responsable de la red y tomar parte de la víctima denunciado este tipo de acoso y no uniéndose la hostigamiento.

Es importante que estos sectores lleven a cabo diferentes actuaciones, puesto que de este modo, es posible mejorar el conocimiento y dominio de las redes sociales y mejorar los comportamientos que se tienen como usuarios de la red y así, empujarse los problemas que un mal uso de las Tics puedan tener.

4.14.1 Medidas de prevención por parte de las compañías telefónicas

Las compañías telefónicas juegan un papel importante en cuanto a la prevención del *cyberbullying* se refiere debido a las múltiples campañas que realizan repudiando este tipo de actos. Con este tipo de actuaciones, tratan de concienciar sobre el buen uso de las aplicaciones y redes sociales que ofrecen servicios de mensajería instantánea, para evitar así un mal uso de las nuevas tecnologías por parte de los jóvenes.

Telefónica unida a “Pantallas amigas”, plataforma contra el *cyberbullying*, exponen una serie de recomendaciones para prevenir el *cyberbullying* mediante un video titulado "Seis recomendaciones para la prevención del *Cyberbullying*" con la colaboración Cuerpo Nacional de Policía, la entidad pública Red.es, la OEI (Organización de Estados Iberoamericanos) y la red social Tuenti.

Del mismo modo, esclarecen que hay dos factores importantes en el acoso por medio de las nuevas tecnologías: la falta de percepción del daño real causado a la víctima al no ver de manera directa su sufrimiento, y la sensación de impunidad, apoyada a veces en un supuesto anonimato.

Por ello, dotan a los adolescentes de una serie de consejos para prevenir el acoso virtual tales como invitar a las personas a no agredir a otros usuarios a través de las tecnologías de la información y de la comunicación, pues quien se convierte en agresor, también acaba sufriendo las consecuencias de realizar este tipo de acciones negativas. De la misma manera, aconsejan que si se está produciendo una agresión a través de Internet, no se debe acceder a la plataforma mediante la cual se está siendo atacado.

Asimismo, señalan que se debe ser precavido a la hora de navegar por Internet, ya que lo que se publica en la red puede visualizarlo cualquier persona ajena, por lo que se hace necesario tener un control de la información que se comparte en Internet. Filtrar las fotografías que se suben a la red y controlar la privacidad de las redes sociales son acciones claves para evitar este tipo de ataques.

4.14.2 Medidas de prevención en el centro escolar

La comunidad educativa debe intervenir en dinámicas de *cyberbullying* para evitar que este fenómeno se lleve a cabo o frenar dichas situaciones, puesto que los docentes desempeñan un papel fundamental en cuanto la enseñanza de las tecnologías se refiere.

Avilés (2015) destaca que todos los miembros de la comunidad educativa tienen cuestiones importantes que aportar en cuanto al proceso de frenar el *cyberbullying*.

A pesar de que es sabido que el fenómeno del *cyberbullying* no ocurre en la mayoría de las ocasiones dentro de las instalaciones del centro educativo, se considera que este tipo de

instituciones tienen que hacerse responsable de la violencia que ocurre a través de los nuevos tecnológicos pues, teniendo en cuenta las aportaciones de Mendoza (2012) la estadística muestra que aunque la mayoría de los chicos ciberacosados no sufren esta amenaza dentro de la escuela, su acosador sí que pertenece al ámbito educativo.

Del mismo modo, este autor señala que para el desempeño de diferentes actividades que constituyen parte del sistema educativo, desde el centro escolar se permite el uso de ordenadores y medios tecnológicos con acceso a internet para la realización de ejercicios y actividades de carácter académico. De este modo, los adolescentes usan su teléfono móvil o el ordenador con el que se les dota desde el centro educativo para enviarse mensajes de texto o fotografías, por lo que, por lo tanto, llega a ser realmente complicado tener un control de todos estos instrumentos electrónicos que se utilizan y de los usos que se hace de éstos para evitar que se llegue a producir *cyberbullying* entre los alumnos.

Según señala Martínez Rodríguez (2017) es importante que los profesores, cuando observen el más mínimo rasgo de violencia intervengan rápidamente, puesto que de lo contrario, se corre el riesgo de que se refuerce este tipo de conducta agresiva, agravando la situación. Por otro lado, indica que es de gran importancia por parte de los docentes educar al alumnado sobre el *cyberbullying*. Para ello, los profesores tendrían que ser conocedores de la utilización de los dispositivos y herramientas de Internet, con la finalidad de que adquieran conocimientos sobre los hábitos de uso de los escolares de internet, pudiendo ayudar así a los alumnos que estén sufriendo algún tipo de violencia cibernética.

Del Rey et al. (2010) afirman que cualquier sospecha de episodio de *cyberbullying* debe ser comunicada al director y éste al inspector referente del centro educativo, al que se hará participe del proceso de valoración y de las acciones inmediatas. De igual manera, es importante comunicar a la familia de los alumnos que sus hijos están implicados en este tipo de intimidación.

En todos los centros escolares debe haber un protocolo de actuación para los casos de acoso escolar, así como un plan de prevención de la violencia y promoción de la convivencia escolar. Todos los alumnos deben participar en programas de intervención preventiva con el objeto de que la prevalencia del *bullying* en todas sus modalidades sea la menor posible, y los psicólogos educativos son las figuras mejor preparadas para estas tareas. Todos los colegios deberían tener elaborados planes preventivos y de intervención para situaciones de acoso entre iguales, incluidos en el currículo educativo del centro (Garaigordobil, 2011).

Una medida eficaz para intervenir en procesos de *bullying* y, por consiguiente, en el *cyberbullying*, es la figura de un responsable en el centro para paliar los problemas de acoso. Esta persona se coordina con toda la comunidad educativa para que todos los implicados en este tipo de violencia se enfrenten al problema de la mejor manera posible (Mora-Merchán, Ortega, Calmaestra y Smith, 2010).

Es importante ofrecer a los estudiantes oportunidades de salir de la situación de violencia, ya que según destaca Childnet International, (2007) es importante llevar a cabo una serie de actuaciones, entre las cuales destacamos cinco que serán de gran utilidad (citado en Mora- Merchán et al. 2010):

- Hablar sobre el *cyberbullying*, qué es y en qué consiste así como las implicaciones y el impacto en la vida de los alumnos.
- Revisar las políticas educativas y las prácticas existentes para la intervención en los centros educativos.
- Desarrollar vías para poder comunicar incidencias de *cyberbullying*, puesto que uno de los obstáculos con los que se encuentran los estudiantes es la dificultad que tienen para hacer llegar a los docentes sus problemas conservando el anonimato, conocido como la ley del silencio, práctica que se lleva a cabo entre estudiantes para evitar las represalias de los atacantes.
- Promover un adecuado uso de las tecnologías. Las tecnologías de la información y de la comunicación pueden ser muy útiles, aportándonos diversos beneficios si se hace un uso responsable de ellas. Por el contrario, pueden ser muy perjudiciales si son usadas con el objetivo de atacar y dañar a otras personas.
- Evaluar el impacto de las estrategias de prevención. Una buena manera sería realizar una encuesta sobre los problemas de convivencia antes y después de llevar a cabo la intervención, constatando así la efectividad del programa de intervención llevado a cabo.

4.14.3 Medidas de prevención en la familia

El papel de la familia es de gran importancia en todos los aspectos de la vida, siendo el pilar más importante de la sociedad. De este modo, es importante que los padres sirvan de ejemplo para los adolescentes y que les expliquen los riesgos que supone un uso irresponsable de los dispositivos electrónicos. También es necesario que los padres tengan un control de lo que hacen sus hijos en las redes sociales así como en diferentes páginas web, dosificando las horas que éstos pasan en este

tipo de medios tecnológicos. No quiere decir esto, que los padres actúen como personas controladoras, sino que establezcan unos límites y actúen de guías.

En cuanto a la edad a la que deben dotar los progenitores a sus hijos de teléfonos con conexión a Internet, la Fundación Anar y la Mutua Madrileña (2017) exponen que no existe una edad específica para que los hijos tengan acceso a estos dispositivos, pues la decisión debe tomarse en función de la madurez y responsabilidad de cada niño, sin embargo, una vez que se le proporciona un dispositivo móvil a un menor, los expertos recomiendan que se establezcan unas normas de uso en las que padre e hijo pacten el uso que se debe realizar del teléfono móvil.

Mora- Merchán et al. (2010) destaca la importancia del papel de la familia para intervenir y frenar problemas de *cyberbullying* y se refiere a ellos como una ampliación de las intervenciones llevadas a cabo en el contexto escolar. Es de gran necesidad que la familia apoye y continúe estos programas en el hogar, pues de nada sirve los programas de intervención en la escuela si luego no se lleva a cabo una continuación desde el ámbito familiar.

Del mismo modo, como señala, los padres deben velar por los cambios de humor de sus hijos cuando reciben una llamada o un mensaje cuando están utilizando Internet, puesto que esto sería una alerta de que están sufriendo o realizando *cyberbullying* (Childnet International, 2007, citado en Mora- Merchán et al. 2010).

Avilés (2015) destaca diferentes actuaciones que deben ser llevadas a cabo por la familia para prevenir que sus hijos se vean envueltos en este fenómeno.

- Tomando conciencia de la responsabilidad de su tarea educar en el espacio familiar, también respeto a las relaciones de abuso, imposición y conflicto.
- Dedicando tiempo y exigiendo participación para luchar contra el *bullying* o el *cyberbullying* en la línea consensuada en la comunidad educativa.
- Facilitando a sus hijos e hijas modelos equilibrados de relación interpersonal con valores contrarios a lo que significa el maltrato.
- Construyendo lealtad educativa con el profesorado en las tareas de educar en común.

Es preciso que los progenitores velen por la seguridad de sus hijos, por lo que son necesarios una serie de consejos que los padres deben inculcar a sus hijos. Que cuando se navega en Internet se debe ser cauteloso a la par que precavido evitando el robo de contraseñas e instalando aplicaciones que protejan de este tipo de situaciones. Es necesario advertirles de que no se debe hablar con desconocidos y no deben proporcionar contraseñas. También, se debe enseñar a los

hijos a que tomen sus propias decisiones, no dejándose llevar por lo que otros dicen o hacen (Del Rey, Casas y Ortega, 2012).

Mendoza (2012) destaca una serie de medidas para ser llevadas a cabo por los padres para prevenir el *cyberbullying* como favorecer el uso saludable de los medios, delimitar y establecer unas reglas a la hora del uso de Internet, limitando el uso de este y no permitir que el ordenador esté en su habitación, pues debe estar en un área común de la casa. Es muy importante que conozcas las contraseñas de tu hijo, no para entrometerte en su privacidad, sino para monitorear lo que sucede mientras él accede a internet y establecer confianza para que comuniquen cualquier adversidad que sufra. Es necesario estar alerta de cualquier signo de alarma, detectando cualquier cambio en su conducta, su rendimiento escolar, su comportamiento con los demás amigos o compañeros del colegio, pues sirve de ayuda para conocer si está sufriendo *cyberbullying*. Es preciso enseñarles que no son invisibles en la red, pues de una u otra forma en algún momento se le puede identificar y ser castigado por algún error cometido.

Del mismo modo, propone unas pautas de actuación para los padres en el caso de que su hijo este siendo ciberacosado como guardar pruebas de las faltas cometidas, pedir que la web o red social retire el material con contenido ofensivo y cambiar el número telefónico. En el caso de que el acosador sea otro estudiante, es importante mostrarlo en la comunidad educativa y buscar una solución de manera conjunta. También es preciso contactar a los padres del acosador, mostrando las pruebas del acoso así como establecer contacto para pedir que se retiren los contenidos ofensivos de la red. Si el acoso persiste, se debe acudir a la policía y tomar opciones legales.

De igual manera, señala la importancia de conocer cuando se tiene un hijo acosador, pues se debe hacer frente a la realidad. Para ello, es necesario hablar seriamente con él y establecer una comunicación asertiva evitando la sobre-reacción. Pedir ayuda al colegio y buscar ayuda psicopedagógica puede ser de gran ayuda para frenar la situación. Asimismo, es importante reclamar que pida disculpas al acosado y enseñarle empatía y compasión hacia los demás, promoviendo que la venganza no es la mejor conducta y que está fuera de lugar.

4.14.4 Medidas de prevención a nivel individual

Los adolescentes son los principales implicados en fenómenos de *cyberbullying*, por lo que es de gran importancia trabajar con ellos. En este sentido es importante enseñarles que no deben tolerar situaciones de violencia entre escolares. Es importante también guardar las pruebas de lo sucedido como vía para demostrar lo que está ocurriendo.

Morán –Merchán et al. (2010) destacan diferentes medidas que deben ser llevadas a cabo por parte de los adolescentes para evitar sufrir este tipo de violencia. Enfatizan en el hecho de no compartir información personal en la red ni quedar asolas con personas conocidas con las que han hablado a través de Internet. Es trascendental bloquear al agresor para evitar que siga enviando mensajes, escribiendo o llamando a la víctima. Asimismo, no hay que creer todo lo que aparece en Internet, pues es muy frecuente engañar al interlocutor, por lo que hay que ser precavido ante lo que se cuenta a través de estos medios de comunicación.

Del Rey, Casas y Ortega (2012) proporcionan una serie de consejos a seguir por parte de los jóvenes como proteger la información y la privacidad, ya que entre los contactos de Internet, existen diferentes tipos de amigos. Es importante leer las condiciones que se aceptan al participar en una red social y aclarar el uso que quieres que hagan de tu información o imágenes. Al mismo tiempo, señalan que ante cualquier duda o problema, es necesario hablar con un adulto.

El decálogo para una víctima de *cyberbullying* (2010), perteneciente a la página web Pantallas amigas (fundada por Flores, 2004), plataforma que interviene proporcionando ayuda a los jóvenes involucrados en fenómenos de *cyberbullying*, expone una serie de consejos para evitar conflictos en la red. Señala que el anonimato real no existe en la red, por lo que actuar tras una pantalla no sirve de protección. De la misma manera, invita a comportarse de una manera ética en las redes sociales, evitando a la gente agresiva, pues en Internet hay algunas personas que buscan hacer daño, por lo que se debe ignorar las provocaciones. En el momento en el que se forma parte de una situación de abuso, es importante pedir ayuda al administrador de la página o del servicio o en su defecto, a una persona adulta de confianza.

Del mismo modo, se debe revisar y reducir la lista de contactos que se tiene agregados en las redes sociales y buscar información propia publicada por otras personas, tratando de eliminarla si se tiene el pensamiento de que puede ser utilizada para hacer daño. Es de gran importancia guardar las pruebas del acoso e intentar de pedir al agresor que cese su hostigamiento. De igual manera, es importante tratar de hacer saber al hostigador que lo que están haciendo es perseguible por la Ley. En el caso de que el acoso persista, se deben tomar medidas legales.

Del mismo modo, la víctima debe seguir una serie de pasos para averiguar lo que le ha sucedido entre los que destacan el análisis e identificación de lo que ha ocurrido para llegar a dicha situación. Debe también señalar las plataformas mediante las que se ha producido el acoso así como los medios y las aplicaciones utilizadas. Finalmente, debe contribuir a recabar las posibles pruebas disponibles que pidieran ser encontradas (Del Rey et al. 2010).

5. LA INVESTIGACIÓN

Se analiza todo el proceso de intervención llevados a cabo donde se investiga la relación existente entre empatía y *cyberbullying* en espectadores.

Método

5.1 Objetivos de la investigación

Se procede a señalar los objetivos que se pretenden conseguir con la investigación. Para ello, se ha señalado como objetivo general valorar las relaciones entre *cyberbullying* y empatía en los espectadores. Además, se busca establecer las diferencias existentes entre géneros en cuanto a *cyberbullying* y empatía.

5.2 Muestra- sujetos

Se describen las características de la muestra, atendiendo a las variables de género y curso académico:

Respecto a los participantes que colaboraron en la presente investigación, son 103 estudiantes divididos entre hombres y mujeres distribuidos en 1º y 2º curso de Educación Secundaria Obligatoria de un instituto de titularidad pública perteneciente a la provincia de Valladolid.

En cuanto al género, nos encontramos con que 48 participantes pertenecen al género masculino (47%) y 55 participantes, pertenecientes al género femenino (53%).

Respecto al curso académico, existen 59 participantes del Primer Curso de Enseñanza Secundaria Obligatoria (57%) y 44 participantes cursan Segundo Curso de Enseñanza Secundaria Obligatoria (43%).

La distribución por sexos y cursos anteriormente descrita, puede ser observada a continuación en la Tabla 1.

Tabla 1: Distribución de los participantes por curso y sexo.

| CURSO | SEXO | | TOTAL |
|-----------|-------------|-----------|------------|
| | Chicos | Chicas | |
| 1º de ESO | 33 (55,9 %) | 26 (44 %) | 59 (57%) |
| 2º de ESO | 15 (34,1 %) | 29 (66 %) | 44 (43%) |
| TOTAL | 48 (47%) | 55 (53%) | 103 (100%) |

5.4 Instrumentos

Los instrumentos utilizados para la recogida de datos han sido dos cuestionarios. El primero de ellos, valora aspectos de la empatía. El segundo, examina diferentes aspectos relativos a la contemplación del *cyberbullying*, variables del espectador como un observador/participante en dinámicas de *cyberbullying*.

En cuanto al cuestionario número 1, está dividido en 10 ítems que abordan diferentes situaciones empáticas. El ítem 1, valora en el alumnado la capacidad de ponerse en el lugar de las personas, analizando así el nivel de empatía que posee; el ítem 2 establece la facilidad que tiene el alumnado para entender los sentimientos del espectador respecto a una situación; el ítem 3, analiza la consciencia de los estudiantes de los sentimientos que provoca en los demás una actuación propia; el ítem 4, estudia el nivel de confianza que otros tienen en quien responde, comprobado si es una persona a la que la gente acude cuando tiene un problema; el ítem 5, estudia la percepción que los demás tienen de su actuación, ya que se intenta indagar si otras personas creen que el alumno es capaz de entender cómo se siente el otro; el ítem 6, analiza la capacidad del alumnado para ayudar a los demás mediante la opinión que tienen de él en este aspecto; el ítem 7 intenta averiguar si quien responde capta con facilidad las necesidades de otros para prestarles su ayuda; el ítem 8, analiza si el espectador se siente bien solo cuando ayuda a una persona con la que tiene lazos de amistad o por el contrario, se siente bien si ayuda a cualquier sujeto; el ítem 9, indaga sobre la capacidad de quien responde de saber cómo actuar en una situación de la cual se requiera de su ayuda; el ítem 10, investiga sobre la capacidad de quien contesta de saber rápidamente como se siente alguien.

El cuestionario número 2, contempla diferentes aspectos de *cyberbullying* en los espectadores.

El ítem 1 y el ítem 2, relativos a la recurrencia con la que se ha contemplado *cyberbullying* ya sea en los últimos tres meses o en el último mes, mide la frecuencia con la que se ha contemplado como espectador comportamientos relacionados al *cyberbullying*, siendo conscientes así de la existencia de este fenómeno.

El ítem 3, pretende conocer las situaciones de violencia con las que se han encontrado como espectadores de *cyberbullying* ya sean observadores de la difusión de rumores difamatorios, de insultos ofensivos, contempladores de amenazas, receptores de fotos o videos que vulneran la dignidad de las personas u observadores de suplantación de la identidad para enviar o publicar material comprometedor de una persona. De este modo, nos permite conocer los tipos de

violencia cibernética más frecuentes entre los adolescentes de 1º y 2º curso de educación secundaria obligatoria.

El ítem 4, averigua los sentimientos que creen los espectadores que poseen las víctimas de *cyberbullying*, estudiando la relevancia que otorgan al *cyberbullying* como factor negativo y analizando su capacidad empática.

En el ítem 5, se evalúan los sentimientos de los espectadores cuando contemplan acoso a través de Internet, analizando si provocan sentimientos positivos o negativos en quienes avistan este tipo de violencia virtual.

El ítem 6, investiga acerca de los sentimientos de los espectadores ante las situaciones de violencia a través de la red, comprobando su nivel de tolerancia ante este tipo de situaciones, siendo conocedores así, de si apoyan este tipo de situaciones o por el contrario la rechazan.

El ítem 7, pretende conocer la opinión del alumnado en relación al *cyberbullying* y al acoso presencial tradicional, pues la pregunta que se lanza es que si opinan que el *cyberbullying* es más o menos perjudicial que el acoso tradicional y si creen que tiene más efectos sobre la víctima o menos.

El ítem 8, trata de indagar la actuación de los espectadores ante problemáticas de *cyberbullying*, preguntándoles si han actuado o no ante este tipo de violencia, bien defendiendo a la víctima o uniéndose a este hostigamiento, reforzando el comportamiento del agresor.

El ítem 9, investiga nuevamente la actuación de los espectadores ante este tipo de problemáticas, sin embargo, en esta pregunta se pone en juego la capacidad de los espectadores para actuar ante este tipo de violencia en diferentes situaciones, ya que se trata de saber si el espectador solo actúa si la víctima es amiga suya, si actúa en todos los casos o no actúa en ninguno de los dos, cuestión directamente relacionada con la empatía, al valorar la capacidad de actuación ante este tipo de situaciones.

5.5 Procedimiento

El procedimiento se inicia con el permiso de las diferentes instituciones para poder pasar el cuestionario al alumnado del Centro de Enseñanza Secundaria Obligatoria.

En primer lugar, se pidió permiso a la Junta de Castilla y León, pues es necesaria la concesión de los permisos pertinentes para la intervención en Centros educativos. Dicho trámite, ha hecho que

la investigación se retrase, puesto que el consentimiento se demoró un mes. La solicitud se encuentra en el Anexo II.

Paralelamente a este procedimiento, se acudió al instituto de Educación Secundaria Obligatoria para pedir a las autoridades pertinentes el permiso de realizar la investigación en el Centro Educativo. En el Centro se explicó cómo se iba a realizar y desarrollar el estudio y en qué consistía, así como sus objetivos y qué se pretendía con él. Asimismo, una vez que el director del instituto autorizó la realización del estudio, se procedió a pedir permiso a los progenitores del alumnado para la participación en el mismo. En dicho permiso, se explicaba en qué consistía la actividad que iba a ser llevada a cabo, para informar a las familias y que, de esta forma, decidieran si autorizaban a sus hijos o no y, para ser partícipes o no en este estudio. Este documento se adjunta en el Anexo I.

Primeramente, las autorizaciones se pasaron vía Internet, mediante la aplicación “TokApp School”. Dicha aplicación es una nueva herramienta de comunicación que envía mensajes a padres y alumnos con la finalidad de poder comunicarse de una forma sencilla y gratuita. A pesar de ser una herramienta de gran utilidad, hubo complicaciones, puesto que muchos padres no acceden cotidianamente a ella, por lo que al principio no se concedió un gran número de permisos, por lo que se procedió a enviar las autorizaciones en formato de papel. De este modo, se consiguieron las aprobaciones.

Una vez concedido el permiso de la Junta de Castilla y León, se acudió al instituto para acordar con el director en qué momento iban a ser pasados los cuestionarios al alumnado. De esta manera, se fijó y programó un horario consensuado previamente con el personal docente y el equipo directivo del centro.

Para llevar a cabo el estudio se utilizó parte del tiempo correspondiente a la hora de tutoría semanal. La investigadora siempre estuvo acompañada por un docente y el director del Centro Educativo. De esta manera, al estar presentes figuras de autoridad, los alumnos se implicaron más en el estudio.

Previamente a la realización de los cuestionarios, tuvo lugar una explicación de en qué consistía la investigación así como una explicación de las instrucciones y pasos a seguir. No se debía de poner el nombre y los apellidos, simplemente el curso y el sexo del alumnado. Del mismo modo, no se debía responder en la hoja del cuestionario, sino en una plantilla elaborada específicamente para la contestación del mismo. Posteriormente, se procedió a la entrega de los cuestionarios. Primero se entregó la hoja de empatía y después la de *cyberbullying* para evitar así confusiones a la hora de

responder. Al mismo tiempo que se realizaba la encuesta, se fue solucionando cualquier duda que pudiese surgir en privado.

El tiempo de elaboración de los cuestionarios no fue cerrado, de esta manera, el alumno disfrutó del tiempo necesario para la elaboración del mismo. Del mismo modo, se contó con un ambiente de tranquilidad.

Concluida la elaboración de los cuestionarios, se fueron recogiendo en el sitio de cada alumno, pues se debían agrupar ambas hojas de respuesta.

Una vez obtenidos los datos de la encuesta, se procedió al análisis de los datos y la interpretación de los resultados.

Las respuestas obtenidas de los cuestionarios, han sido introducidas en la base de datos realizada para su posterior estudio comparativo y estadístico. Los datos se han sometido a un análisis estadístico mediante el programa Microsoft Office Excel.

Los resultados están reflejados en apartados posteriores y han servido para saber si los objetivos que se planteaban previamente a su realización se cumplen.

6. RESULTADOS

Los resultados se presenten conforme a las respuestas en las distintas variables. La primera de ellas hace referencia a la prevalencia del *cyberbullying* según los espectadores, la segunda a la tipología, en tercer lugar se hace referencia a los sentimientos de los espectadores de *cyberbullying*, en cuarto lugar a la gravedad y en último y quinto lugar a la actuación de los espectadores ante *cyberbullying*.

Respecto a las variables de empatía, se muestra como primera variable la autopercepción de la empatía por parte de los espectadores y la segunda tiene que ver con la heteropercepción de la capacidad empática y la efectividad de la ayuda por parte de las otras personas.

Dichas variables se expondrán acompañadas de tablas con los resultados obtenidos separados por sexo, puesto que uno de los objetivos de dicha investigación es comprobar si existen discrepancias entre géneros en *cyberbullying* y empatía.

Los números que se indican en las tablas son los ítems conforme al cuestionario utilizado que se muestra en el anexo. Se hará referencia de ellos entre paréntesis en el texto.

Los datos de empatía los hemos considerado de la siguiente manera: Las personas que han contestado a los ítems “muy de acuerdo” o “de acuerdo”, han sido consideradas como de alta sensibilidad empática. Las personas que han contestado al ítem “ni acuerdo ni en desacuerdo”, se consideran que tienen una sensibilidad empática media. Finalmente, las personas que han contestado a los ítems “en desacuerdo” y “muy en desacuerdo”, han sido percibidas como personas con una baja sensibilidad empática.

6.1 *Cyberbullying*

6.1.1 Prevalencia del *cyberbullying* según los espectadores

Se procede a evidenciar los datos obtenidos a través de la investigación en cuanto a prevalencia se refiere en el último trimestre y en el último mes, tanto en hombres como en mujeres, tratando de esclarecer las diferencias entre géneros. En la Tabla 2, se estudia la observación del fenómeno en el último mes. En la Tabla 3, se indaga sobre la contemplación de *cyberbullying* en el último trimestre.

Tabla 2: Prevalencia de *cyberbullying* en el último mes.

| CYBERBULLYING MES | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|-----------|--------|-----------|-------|----------|------|----------|------|----------|------|---------------|
| Sexo | 1 | 1% | 2 | 2% | 3 | 3% | 4 | 4% | 5 | 5% | Total general |
| F | 45 | 81,818 | 7 | 12,73 | 1 | 1,82 | 2 | 3,64 | | 0 | 55 |
| M | 41 | 85,417 | 5 | 10,42 | 1 | 1,82 | | 0 | 1 | 1,82 | 48 |
| Total | 86 | | 12 | | 2 | | 2 | | 1 | | 103 |

| | | | | |
|----------|--------------------|-----------------------|----------------------------|-------------|
| 1= Nunca | 2= una o dos veces | 3= Una vez por semana | 4= Varias veces por semana | 5= A diario |
|----------|--------------------|-----------------------|----------------------------|-------------|

El último mes, el 81,8 % de las mujeres no han sido observadoras de *cyberbullying* (1) frente al 85,4% de los hombres. Seguidamente, el dato más común tanto en hombres como en mujeres, (2) es que los espectadores solo han contemplado *cyberbullying* una o dos veces (un 12,7% de las mujeres y un 10,4% de los hombres).

Tabla 3: Prevalencia de *cyberbullying* en el último trimestre

| CYBERBULLYING TRIMESTRE | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------|-----------|------|-----------|------|----------|-----|----------|-----|----------|-----|---------------|--|
| Sexo | 1 | 1% | 2 | 2% | 3 | 3% | 4 | 4% | 5 | 5% | Total general | |
| F | 40 | 72,7 | 11 | 20,0 | 2 | 3,6 | 1 | 1,8 | 1 | 1,8 | 55 | |
| M | 36 | 75,0 | 11 | 22,9 | | 0 | | 0 | 1 | 1,8 | 48 | |
| Total general | 76 | | 22 | | 2 | | 1 | | 2 | | 103 | |

| | | | | |
|----------|--------------------|-----------------------|----------------------------|-------------|
| 1= Nunca | 2= una o dos veces | 3= Una vez por semana | 4= Varias veces por semana | 5= A diario |
|----------|--------------------|-----------------------|----------------------------|-------------|

Según consta en la Tabla 3, los resultados más importantes en cuanto a prevalencia en el último trimestre, se percibe que el 72,7% de las mujeres no han percibido *cyberbullying*, respecto al 75% de los hombres que tampoco han observado dicha situación (1).

6.1.2 Tipología

Conforme a la Tabla 4, se muestra la tipología más observada por hombres y mujeres en cuanto a la observación de *cyberbullying* se refiere, estudiando las diferentes situaciones con las que se encuentran los espectadores en cuanto a acoso virtual.

Tabla 4: Tipología

| TIPOLOGÍA | | | | | | | | | | | | |
|--------------|-----------|------|-----------|-------|-----------|------|-----------|------|-----------|----|----------|-----|
| Sexo | 1 | 1% | 2 | 2% | 3 | 3% | 4 | 4% | 5 | 5% | 6 | 6% |
| F | 28 | 50,9 | 17 | 30,91 | 16 | 29,1 | 6 | 10,9 | 13 | 24 | 1 | 1,8 |
| M | 27 | 56,3 | 7 | 14,58 | 15 | 31,3 | 9 | 18,8 | | 0 | 1 | 1,8 |
| Total | 55 | | 24 | | 31 | | 15 | | 13 | | 2 | |

| | | | | | |
|-----------------|------------|-------------|-------------|---------------------------------|-------------------------------------|
| 1= No observado | 2= Rumores | 3= Insultos | 4= Amenazas | 5=Recepción de fotos y/o videos | 6=Suplantación de identidad digital |
|-----------------|------------|-------------|-------------|---------------------------------|-------------------------------------|

Las conductas de *cyberbullying* más observadas por los espectadores, diferenciando entre género masculino y femenino, refieren que las mujeres contemplan un mayor porcentaje de difusión de rumores difamatorios (2), con un 30,9%. Lo más observado por los hombres es la ejecución de insultos ofensivos (3) de parte de agresores virtuales hacia sus víctimas, encontrándonos con un 31% de los hombres encuestados.

6.1.3 Sentimientos de los espectadores de *cyberbullying*

En la Tabla 5, se muestran los sentimientos que provocan en los espectadores de *cyberbullying* la contemplación de dicho fenómeno.

Tabla 5: Sentimientos de los espectadores de *cyberbullying*

| SENTIMIENTOS PROPIOS | | | | | | | | | | | | |
|----------------------|-----------|------|----------|------|-----------|------|----------|-----|----------|---|-----------|-------|
| Sexo | 1 | % | 2 | % | 3 | % | 4 | % | 5 | % | 6 | % |
| F | 25 | 45,5 | 1 | 1,82 | 14 | 25,5 | 1 | 1,8 | 0 | 0 | 20 | 36,36 |
| M | 27 | 56,3 | 6 | 12,5 | 6 | 12,5 | 1 | 1,8 | 0 | 0 | 10 | 20,83 |
| Total general | 52 | | 7 | | 20 | | 2 | | 0 | | 30 | |

| | | | | | |
|------------------|----------------|----------------|------------------|--------------------|-------------------------------|
| 1=No contemplado | 2=Indiferencia | 3=Mal y triste | 4=Le parece bien | 5= Se une al acoso | 6= Siente que debe hacer algo |
|------------------|----------------|----------------|------------------|--------------------|-------------------------------|

Lo más significativo en cuanto a sentimientos de los espectadores que han contemplado *cyberbullying*, es que el sentimiento más común tanto en hombres como en mujeres es la necesidad de enfrentarse a la situación (6), pues sienten que deben hacer algo y actuar de algún modo, manifestando dicha opinión un 36,4% de mujeres frente a un 20,8% de hombres. Por otra parte, lo siguiente más común en ambos géneros es la sensación de malestar y tristeza (3), manifestando dicha opinión un 25,5% de mujeres y un 12,5% de hombres.

6.1.4 Gravedad

En la Tabla 6, se muestra la opinión de los espectadores en cuanto a la gravedad del *cyberbullying* respecto a acoso escolar presencial, valorando si lo consideran más o menos grave.

Tabla 6: Gravedad

| Sexo | GRAVEDAD | | | | | | | | | | Total |
|----------------------|----------|------|-----------|------|-----------|------|-----------|------|----------|-----|------------|
| | 1 | % | 2 | % | 3 | % | 4 | % | 5 | % | |
| F | 3 | 5,5 | 28 | 50,9 | 4 | 7,3 | 18 | 32,7 | 2 | 3,6 | 55 |
| M | 5 | 10,4 | 25 | 52,1 | 9 | 18,8 | 9 | 18,8 | 0 | 0 | 48 |
| Total general | 8 | | 53 | | 13 | | 27 | | 2 | | 103 |

| | | | | |
|-----------------|-------------------|----------------|----------|--------------------------|
| 1=Menos efectos | 2= Mismos efectos | 3= Más efectos | 4= NS/NC | 5= No lo considera acoso |
|-----------------|-------------------|----------------|----------|--------------------------|

La respuesta más común en cuanto a gravedad tanto en hombres como en mujeres, se evidencia que consideran igualmente grave el *cyberbullying* que el acoso presencial (2), encontrándonos con un 52,1% en hombres y un 50,9 % en mujeres.

6.1.5 Actuación de los espectadores ante *cyberbullying*

Conforme a la Tabla 7, se describe la actuación de los espectadores al observar una situación de *cyberbullying*.

Tabla 7: Actuación de los espectadores ante *cyberbullying*

| Sexo | ACTUACIÓN | | | | | | | | | | Total |
|----------------------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|--------------|----------|-------|----------|-----|------------|
| | 1 | % | 2 | % | 3 | % | 4 | % | 5 | % | |
| F | 35 | 63,64 | 6 | 10,91 | 11 | 20 | 1 | 1,818 | 2 | 3,6 | 55 |
| M | 28 | 58,33 | 8 | 16,67 | 11 | 22,92 | | | 1 | 1,8 | 48 |
| Total general | 63 | | 14 | | 22 | | 1 | | 3 | | 103 |

| | | | | |
|----------------|-----------|-----------------------|-------------------|-----------------|
| 1=No Observado | 2=Ignorar | 3=Frenar la situación | 4=Unirse al acoso | 5= Permisividad |
|----------------|-----------|-----------------------|-------------------|-----------------|

Respecto a la actuación de los espectadores en situaciones de *cyberbullying*, la acción más común tanto en hombres como en mujeres, ha sido intervenir tratando que el agresor cese los ataques hacia la víctima (3), de tal manera que se presenta un 22,9 % en hombres y 20% en mujeres.

6.2 Empatía

Los resultados de “Autopercepción de la empatía por parte de los espectadores” y “Heteropercepción de la efectividad de la ayuda”, se presentan mostrando la tendencia media de los ítems que hacen referencia a ella.

6.2.1 Autopercepción de la empatía por parte de los espectadores

Como aparece en la Tabla 8, se manifiesta la situación de quienes contestan en cuanto a diferentes situaciones empáticas, mostrando si tienen una sensibilidad empática, o, si por el contrario, presentan una baja sensibilidad.

Tabla 8: Autopercepción de la empatía por parte de los espectadores

| | | AUTOPERCEPCIÓN | | | |
|-----------------------|----------------------------|----------------|------|----|------|
| | | F | %F | M | %M |
| LUGAR DEL OTRO | ALTA SENSIBILIDAD EMPÁTICA | 46 | 83,6 | 40 | 83,3 |
| | NS/NC | 8 | 14,5 | 8 | 16,7 |
| | BAJA SENSIBILIDAD EMPÁTICA | 1 | 1,8 | 0 | 0 |
| COMPRENSIÓN | ALTA SENSIBILIDAD EMPÁTICA | 48 | 87,3 | 40 | 83,3 |
| | NS/NC | 7 | 12,7 | 8 | 16,7 |
| | BAJA SENSIBILIDAD EMPÁTICA | 0 | 0 | 0 | 0 |
| CONEXIÓN | ALTA SENSIBILIDAD EMPÁTICA | 41 | 74,5 | 31 | 64,6 |
| | NS/NC | 13 | 23,6 | 13 | 27,1 |
| | BAJA SENSIBILIDAD EMPÁTICA | 1 | 1,8 | 4 | 8,3 |

Resumiendo los resultados de la Tabla 8, se hace una media de los resultados obtenidos en la misma, donde se aprecia la tendencia de los ítems conforme se observa en la Tabla 9.

Tabla 9: Medias Tabla autopercepción de la empatía por parte de los espectadores

| | F | M |
|----------------------------|------|------|
| ALTA SENSIBILIDAD EMPÁTICA | 81,8 | 77,1 |
| NS/NC | 17 | 20,1 |
| BAJA SENSIBILIDAD EMPÁTICA | 1,8 | 2,8 |

Dicha tabla, manifiesta que existe una alta percepción propia sobre la cantidad de sensibilidad que se posee tanto en hombres como en mujeres, encontrando un 81,8% de autopercepción de empatía en las mujeres frente a un 77,1% de autopercepción de empatía en los hombres.

6.2.2 Heteropercepción de la efectividad de la ayuda

En la Tabla 10, se muestra la efectividad de la ayuda que perciben las otras personas de quienes contestan los cuestionarios.

Tabla 10: Heteropercepción de la efectividad de la ayuda

| NIVEL | HETEROPERCEPCIÓN EMPÁTICA | | | | | | | |
|----------------------------|-----------------------------|------|-----------|------|--------------|------|-----------|------|
| | RESOLUCIÓN PROBLEMAS AJENOS | | | | AYUDA ACTIVA | | | |
| | F | %F | M | %M | F | %F | M | %M |
| ALTA SENSIBILIDAD EMPÁTICA | 33 | 60,0 | 8 | 16,7 | 40 | 72,7 | 23 | 47,9 |
| NS/NC | 18 | 32,7 | 30 | 62,5 | 12 | 21,8 | 19 | 39,6 |
| BAJA SENSIBILIDAD EMPÁTICA | 4 | 7,3 | 10 | 20,8 | 3 | 5,5 | 6 | 12,5 |
| Total general | 55 | | 48 | | 55 | | 48 | |

La Tabla 11 hace referencia al resumen de los resultados de la Tabla 10.

Tabla 11: Medias heteropercepción de la efectividad de la ayuda

| NIVEL | %F | %M |
|----------------------------|------|------|
| ALTA SENSIBILIDAD EMPÁTICA | 66,4 | 32,3 |
| NS/NC | 27,3 | 51 |
| BAJA SENSIBILIDAD EMPÁTICA | 6,4 | 9,6 |

De este modo, un 66,4% de las mujeres declaran que otras personas creen que tienen alta sensibilidad empática, frente a un 32,3 % de los hombres que manifiestan que los demás creen que poseen una sensibilidad alta.

6.3 Cyberbullying y Empatía

En el siguiente apartado, se procede a relacionar los datos obtenidos en los dos cuestionarios.

6.3.1 Autopercepción de la empatía por parte de los espectadores VS *Cyberbullying*

Se procede a relacionar los datos obtenidos del cuestionario de *cyberbullying* con los datos de empatía, mostrando la relación existente entre ambos en situaciones de acoso virtual.

6.3.1.1 Autopercepción de la empatía por parte de los espectadores VS prevalencia *cyberbullying*

La Tabla 12, relaciona aspectos relativos a la empatía con la prevalencia de observación de esta dinámica por parte de los espectadores.

Tabla 12: Autopercepción de la empatía por parte de los espectadores VS prevalencia *cyberbullying*

| % | ALTA SENSIBILIDAD | NS/NC | BAJA SENSIBILIDAD | 1 o 2 Veces | 1 Vez por semana | Varias veces por semana | A diario |
|----------|-------------------|-------|-------------------|-------------|------------------|-------------------------|----------|
| F | 81,8 | 17 | 1,8 | 20,0 | 3,6 | 1,8 | 1,8 |
| M | 77,1 | 20,1 | 2,8 | 22,9 | 0 | 0 | 1,8 |

Aquellas mujeres que se autoperciben con empatía (81,8%), se han encontrado con situaciones de *cyberbullying* una o dos veces, encontrándonos con un 20% de mujeres. Respecto a los hombres que se autoperciben empáticos (77,1%), han observado *cyberbullying* una o dos veces el 22,9 %.

6.3.1.2 Autopercepción de la empatía por parte de los espectadores VS actuación *cyberbullying*

Como aparece en la Tabla 13, se compara diversos aspectos de la empatía en relación a la actuación de los espectadores en dinámicas de *cyberbullying*.

Tabla 13: Autopercepción de la empatía por parte de los espectadores VS actuación *cyberbullying*

| % | ALTA SENSIBILIDAD | NS/NC | BAJA SENSIBILIDAD | FRENA CONDUCTA | IGNORA HECHO | SE UNE | PERMITE |
|----------|-------------------|-------|-------------------|----------------|--------------|--------|---------|
| F | 81,8 | 17 | 1,8 | 20 | 10,9 | 1,8 | 3,6 |
| M | 77,1 | 20,1 | 2,8 | 22,9 | 16,7 | 0 | 1,8 |

Aquellas mujeres que se autoperciben con alta sensibilidad empática (81,8%) un 20% de ellas han actuado intentando frenar la conducta agresiva del agresor. Respecto a los hombres que se autoperciben con una alta sensibilidad (77,1%), un 22,9% han actuado frenando al agresor.

6.3.1.3 Autopercepción de la empatía por parte de los espectadores VS gravedad *cyberbullying*

En la Tabla 14, se relaciona la autopercepción de la empatía frente con la gravedad de situaciones de *cyberbullying* y acoso presencial.

Tabla 14: Autopercepción de la empatía por parte de los espectadores VS gravedad *cyberbullying*

| % | ALTA SENSIBILIDAD | NS/NC | BAJA SENSIBILIDAD | Menos efecto víctima | Mismos efectos víctima | Más efectos víctima | NS/NC | No lo consideran acoso |
|----------|-------------------|-------|-------------------|----------------------|------------------------|---------------------|-------|------------------------|
| F | 81,8 | 17 | 1,8 | 5,5 | 50,9 | 7,3 | 32,7 | 3,6 |
| M | 77,1 | 20,1 | 2,8 | 10,4 | 52,1 | 18,8 | 18,8 | 0 |

Las mujeres que se consideran poseedoras de una alta sensibilidad empática (81,8%), un 50,9% considera que el *cyberbullying* tiene los mismos efectos en la víctima que el acoso escolar presencial. Entre los hombres que se autoperciben con alta empatía (77,1%), un 52,1 % considera que el acoso presencial tiene la misma gravedad que el *cyberbullying*.

6.3.2 Heteropercepción de la efectividad de la ayuda VS *cyberbullying*

6.3.2.1 Heteropercepción de la efectividad de la ayuda VS prevalencia *cyberbullying*

En la Tabla 15, se compara la percepción que los demás tienen del alumno a nivel empático frente a la prevalencia de *cyberbullying*.

Tabla 15: Heteropercepción de la efectividad de la ayuda VS prevalencia *cyberbullying*

| % | ALTA SENSIBILIDAD | NS/NC | BAJA SENSIBILIDAD | 1 o 2 veces | 1 vez por semana | Varias veces por semana | A diario |
|----------|-------------------|-------|-------------------|-------------|------------------|-------------------------|----------|
| F | 66,4 | 27,3 | 6,4 | 20,0 | 3,6 | 1,8 | 1,8 |
| M | 32,3 | 51 | 9,6 | 22,9 | 0 | 0 | 1,8 |

Entre el 66,4% de las mujeres que declaran que otras personas las consideran de ayuda, existe un bajo índice de respuesta (3,6%) que observa fenómenos de *cyberbullying* una vez por semana respecto a los hombres que les perciben como que prestan ayuda (32,3%) que no se han encontrado *cyberbullying* semanalmente. Por otra parte, el 1,8 % tanto de hombres como de mujeres afirman que se han encontrado con situaciones de acoso virtual a diario.

6.3.2.2 Heteropercepción de la efectividad de la ayuda VS actuación *cyberbullying*

En la Tabla 16, se relaciona la actuación de los espectadores en fenómenos de acoso virtual con la efectividad de la ayuda que prestan a otros.

Tabla 16: Heteropercepción de la efectividad de la ayuda VS actuación *cyberbullying*

| % | ALTA SENSIBILIDAD | NS/NC | BAJA SENSIBILIDAD | FRENA CONDUCTA | IGNORA HECHO | SE UNE | PERMITE |
|----------|-------------------|-------|-------------------|----------------|--------------|--------|---------|
| F | 66,4 | 27,3 | 6,4 | 20 | 10,9 | 1,8 | 3,6 |
| M | 32,3 | 51 | 9,6 | 22,9 | 16,7 | | 1,8 |

Del 66,4% de las mujeres que exponen que las otras personas las consideran de ayuda, ignora el hecho de que está contemplado *cyberbullying* en un 10,9% 20%. Entre hombres que se les considera de ayuda (32,3%) ignoran la situación violenta observada un violenta en un 16,7%.

6.3.2.3 Heteropercepción de la efectividad de la ayuda VS gravedad *cyberbullying*

Tal como figura en la Tabla 17, se relaciona la consideración de la gravedad de situaciones de *cyberbullying* frente a acoso presencial en relación a la heteropercepción de la ayuda.

Tabla 17: Heteropercepción de la efectividad de la ayuda VS gravedad *cyberbullying*

| % | ALTA SENSIBILIDAD | NS/NC | BAJA SENSIBILIDAD | Menos efecto víctima | Mismos efectos víctima | Más efectos víctima | NS/NC | No lo consideran acoso |
|----------|-------------------|-------|-------------------|----------------------|------------------------|---------------------|-------|------------------------|
| F | 66,4 | 27,3 | 6,4 | 5,5 | 50,9 | 7,3 | 32,7 | 3,6 |
| M | 32,3 | 51 | 9,6 | 10,4 | 52,1 | 18,8 | 18,8 | 0 |

Las mujeres que son percibidas de ayuda, consideran que el acoso presencial tiene la misma gravedad que el *cyberbullying* en un 50,9%. Entre los hombres que se les percibe como más empáticos, existe una opinión de que el acoso virtual tiene los mismos efectos que el acoso tradicional en un 52,1%.

7. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en esta investigación, nos aportan una gran cantidad de información de dinámicas de *cyberbullying* y empatía de los adolescentes de la muestra. Por otra parte, se observa la posible existencia de discrepancias entre géneros.

Las mujeres han visualizado en mayor medida situaciones de acoso virtual en el último mes, respecto a los hombres. Del mismo modo, un mayor número de mujeres que de hombres manifiestan que solo se han encontrado con este tipo de acoso una o dos veces en el último mes.

En cuanto al último trimestre, respecto a las situaciones contrastadas por los espectadores, se observa un mayor número de hombres que de mujeres que afirman que no han observado acoso virtual en el último trimestre. Asimismo, un porcentaje mayor de hombres que de mujeres afirman que solo se han encontrado con dicha situación una o dos veces en el último trimestre.

Dichos resultados de la investigación se relacionan con las investigaciones realizadas por El Defensor del Pueblo (2007), citado en Garaigordobil (2014) pues manifiesta que 1 de cada 4 adolescentes habían sido testigos de *cyberbullying*, ya sea de manera eventual o durante un tiempo prolongado. Del mismo modo, Lenhart et al. (2011), citado en Bastiaensens et al. (2014) hallaron que el 88% de los adolescentes que usan redes sociales en Estados Unidos, habían sido testigos *cyberbullying* a través de la red.

En cuanto a la tipología, se muestra que el tipo de violencia más observada entre las mujeres es la difusión de rumores difamatorios en mayor proporción que en hombres. En cuanto a lo más observado por el género masculino, se trata de la ejecución de insultos ofensivos por parte de agresores virtuales hacia sus víctimas.

Mendoza (2012) identificó diferentes acciones entre las diversas actuaciones a las cuales se encuentran expuestas las víctimas que reciben este tipo de violencia como comentarios rabiosos y groseros, burlas por el aspecto físico y comentarios con contenido sexual o cambiar detalles personales en las redes sociales de otras personas. Willard (2005), destaca también entre las acciones violentas la publicación de contenidos inapropiados y nocivos por parte del agresor hacia su víctima, y una difusión de falsos rumores, por lo que nuevamente coincide con estos estudios, encontrando que el alumnado presencia dichos comportamientos violentos.

En cuanto a amenazas, las mujeres de esta muestra afirman haberse encontrado con dicha situación en menor proporción que los varones, habiendo diferencias entre ambos géneros.

La mayor diferencia entre hombres y mujeres, tiene que ver con la recepción de fotos y/o videos que vulneran la dignidad de las personas, puesto que las mujeres preguntadas afirman haber recibido contenido de este tipo en contraposición con el género masculino, que no manifiestan haber recibido contenido similar.

Lo más destacado en cuanto a sentimientos de los espectadores que han contemplado *cyberbullying*, evidencia que el sentimiento más común tanto en hombres como en mujeres es la necesidad de enfrentarse a la situación, pues sienten que deben hacer algo y actuar de algún modo, estando más presente dicho sentimiento en las mujeres. Por otra parte, lo siguiente más común en ambos géneros es la sensación de malestar y tristeza, mostrándose un mayor número de sentimientos de malestar y tristeza entre las mujeres. Una pequeña proporción de las mujeres de la muestra, afirma que la situación les es indiferente, respecto a un mayor porcentaje de varones, que muestra una mayor comprensión.

La respuesta más abundante en cuanto a gravedad tanto en hombres como en mujeres, es que consideran igualmente grave el *cyberbullying* que el acoso presencial, encontrándonos con un mayor porcentaje de hombres que manifiestan dicha opinión. Esto contrasta con otras investigaciones (Avilés, 2009), que ponderan más el acoso presencial. En este sentido, en nuestra investigación, una pequeña proporción de mujeres no considera la situación de *cyberbullying* como acoso, puesto que no ocurre de manera presencial, sino en el mundo virtual. Por el contrario, los varones no han manifestado ser poseedores de dicha opinión. Por ello, algunos no son conocedores de que

el *cyberbullying* sea un tipo de violencia real, a pesar de tener lugar en el mundo virtual. Del mismo modo, es posible que los agresores no conozcan que este tipo de acciones suponen la realización de delitos. Incluso los espectadores, pueden no ser conocedores de que están colaborando en un caso de acoso electrónico (Del Rey. 2010).

La acción más común tanto en hombres como en mujeres, ha sido intervenir tratando de que el agresor cese los ataques hacia la víctima. Lenhart et al. (2011), citado en Bastiaensens et al. (2014) dan constancia de que el 80% de los espectadores de ciberacoso, había defendido a la víctima (al menos una vez) y el 79% indicó que le habían comunicado al acosador detuviera el asedio.

Por otra parte, a pesar de que las mujeres se autoperciben con más sensibilidad empática que los hombres, un mayor porcentaje de varones manifiestan que han actuado en situaciones de *cyberbullying* frenando al agresor.

Del mismo modo, tanto hombres como mujeres, siendo realizadores de este tipo de acción en mayor proporción los varones, han ignorado la situación, como que no les afectaba directamente. Según la investigación de Lenhart et al. (2011), citado en Bastiaensens et al. (2014), afirman que el 91% indicó que simplemente habían ignorado lo que estaba pasando. Esto implica que las personas no se involucran en gran proporción en situaciones de *cyberbullying* que no les afecte directamente. Una de los motivos por los que los espectadores de *cyberbullying* no actúan, puede deberse a que dichos observadores temen verse involucrados en una situación similar tomando el papel de víctima. Del mismo modo, Kowalski, Limber y Agatston, (2010) y Martínez Rodríguez (2017), destacan entre los motivos que hacen que un menor no actúe ante observaciones de *cyberbullying*, es debido al miedo que esto le produce así como a la impotencia por querer cambiar la situación y la presencia de sentimiento de culpa. Por otro lado, con el tiempo, el hecho de no ver intervenir a los demás compañeros en situaciones de acoso, hace que se desensibilicen ante este tipo de situaciones y se produzca una falta de sentimientos de empatía hacia las víctimas.

Un pequeño número de mujeres han manifestado que se han unido al acoso, en contraposición con los hombres. En este sentido, nuestra investigación nos arroja un nivel menor de los espectadores que se une al acoso respecto al estudio de Lenhart et al. (2011), puesto que dicho estudio afirma que el 21% de los observadores de *cyberbullying* se habían unido a la violencia. Aunque en nuestra investigación un número pequeño de varones y mujeres, afirman que no se han unido al acoso, sin embargo, entienden que suceda una situación así, siendo permisivos ante el *cyberbullying*.

En cuanto a la empatía en nuestra muestra, existe una alta autopercepción tanto en hombres como en mujeres. Dichos datos, muestran que las mujeres tienen una mayor autopercepción empática frente a los hombres. Se constatan diferencias entre géneros, puesto que las mujeres manifiestan que son consideradas altamente empáticas frente a los hombres. Diversos autores, encuentran estas diferencias significativas en la presencia de empatía entre ambos sexos, pues diferentes evidencias señalan que las mujeres tienen una mayor capacidad empática que los hombres (Garaigordobil y García, 2006; Martín Bravo y Navarro Guzmán, 2011 y Nolasco, 2012).

Las mujeres que se consideran poseedoras de una alta empatía, se han encontrado con situaciones de *cyberbullying* (una o dos veces) en un menor porcentaje que los hombres que se consideran poseedores de una alta sensibilidad empática. Dichos datos nos arrojan que en nuestra muestra no existe relación en cuanto a observación de *cyberbullying* y el nivel empático de cada persona, pues existe una autopercepción empática frente a una baja observación.

Un alto número de mujeres y varones que se consideran poseedores de una alta sensibilidad empática, han actuado en mayor medida intentando frenar la conducta agresiva del agresor. La observación de las señales de dolor en la víctima de una agresión debería provocar malestar de un observador empático, por lo que la presencia del factor empático debería inhibir la agresión. Debido a la capacidad del ser humano para empatizar con personas que están sufriendo, la empatía está fuertemente ligada a la compasión que funciona como freno y moderadora de la agresión (Feshbach y Feshbach, 1982, citado en Nolasco, 2012).

Seguidamente, un alto porcentaje tanto de hombres como de mujeres (en mayor medida los hombres), afirman que ignoran el hecho de estar contemplando *cyberbullying*, pues no es una situación que les afecte a ellos directamente. Según Kowalsky y Limber (2007), citado en Garaigordobil (2014), al no producirse un encuentro presencial entre agresor y víctima, los agresores no pueden ver las reacciones que provocan en el otro, por lo que se produce una inhibición de la empatía. Este paralelismo ocurre entre los espectadores, puesto que el hecho de que dichas agresiones no sean visualizadas de manera presencial, puede inhibir el factor empático, reduciendo el nivel de intervención para ayudar a la víctima, ya que según afirma Avilés (2013) los espectadores del maltrato virtual se sienten menos llamados a intervenir en el *cyberbullying*, puesto que la sensación de invisibilidad y anonimato favorecen su inhibición y dificultan su intervención.

Por otra parte, los hombres y las mujeres que se consideran poseedoras de una alta empatía, consideran que el *cyberbullying* tiene los mismos efectos en la víctima que el acoso escolar

presencial, considerando que el acoso presencial tiene la misma gravedad que el *cyberbullying*. Esto contradice algunas investigaciones Avilés (2009). La relación de *cyberbullying* y empatía en cuanto a la consideración de la gravedad de la violencia, muestra la existencia de un alto porcentaje de varones y mujeres que se consideran con una alta empatía que afirma que el acoso presencial es igualmente grave que el acoso virtual.

En cuanto a la relación de heteropercepción de la ayuda y la prevalencia de *cyberbullying*, un gran porcentaje de mujeres que se las percibe como altamente empáticas, ayudando a los demás, son más proclives a observar fenómenos de *cyberbullying*.

La prevalencia de empatía entre los espectadores no arroja datos significativos en cuanto a la contemplación de *cyberbullying*, pues a pesar de poseer una alta empatía, la observación de *cyberbullying* es pequeña, ya que una gran parte de quienes contestan a los cuestionarios no han contemplado *cyberbullying* o si lo han hecho, ha sido en una o dos ocasiones. Podría ser una característica particular de la muestra. Por regla general, un gran número de hombres y mujeres que se les considera poseedores de altos niveles empáticos, intervienen ayudando a la víctima tratando de frenar la conducta violenta. A través de estos datos, parece que se observa que existe relación entre el nivel de empatía y la actuación positiva en dinámicas de *cyberbullying*, poniéndose de parte de la víctima, pues una gran parte de los espectadores, en su mayoría hombres, en nuestra muestra han actuado en fenómenos de *cyberbullying* intentando de frenar la conducta violenta del agresor.

8. CONCLUSIONES

En este último apartado, se plasman las posibles conclusiones derivadas del presente trabajo. Además, y para finalizar, se señalan las limitaciones que hemos encontrado a lo largo de la realización de este proyecto.

Los resultados obtenidos en esta investigación nos permiten sacar conclusiones relevantes de cara a los objetivos que nos habíamos planteado al inicio del estudio.

El primero de los objetivos hacía referencia a valorar las relaciones entre *cyberbullying* y empatía en los espectadores. Se visualiza a través de la muestra, que existe un alto nivel de sensibilidad empática, tanto en hombres como en mujeres (autopercepción empática y heteropercepción empática). Dichos resultados tienen relación en el *cyberbullying* en el hecho de que la acción más común tanto en hombres como en mujeres, ha sido intervenir tratando que el agresor cese los

ataques hacia la víctima, relacionándose la capacidad de ayudar a las personas ciberacosadas interviniendo en dichas dinámicas.

Del mismo modo, un sentimiento muy habitual en los espectadores de *cyberbullying*, es la sensación de malestar y tristeza, nuevamente relacionado con la capacidad empática que poseen. Los hechos les incomodan y no les dejan indiferentes. Quizás sea necesario incidir y concienciar sobre la gravedad del acoso virtual.

El segundo de los objetivos pretendía analizar la posible influencia de las variables del sexo, buscando establecer diferencias existentes entre géneros en cuanto a *cyberbullying* y empatía.

En algunos ítems se observan diferencias entre géneros, puesto que las mujeres manifiestan considerarse altamente empáticas frente a los hombres. Del mismo modo, sucede algo similar en la heteropercepción de la empatía, pues las mujeres consideran en mayor medida que los hombres que los demás las perciben con una mayor sensibilidad empática.

Asimismo, existen discrepancias entre géneros en cuanto a la tipología de *cyberbullying* observada, puesto que las mujeres declaran haber observado en mayor medida la promoción de rumores difamatorios en contraste con los hombres, puesto que la situación más observada por ellos, ha sido la observación de insultos ofensivos.

Respecto a la actuación en dinámicas de *cyberbullying*, a pesar de que las mujeres se autoperciben con más sensibilidad empática que los hombres, un mayor porcentaje de varones manifiestan que han actuado en situaciones de *cyberbullying* frenando al agresor frente a las mujeres.

En cuanto a las limitaciones de nuestro estudio, destaca la brevedad de la muestra. Por otra parte, cabe destacar que los resultados obtenidos no son generalizables, puesto que solo se ha podido aplicar en un centro educativo, por lo que los resultados se reducen a dicho centro de Educación Secundaria Obligatoria. Esto pudo estar justificado por el hecho de esperar los permisos pertinentes para la actuación en el centro educativo, pues sin dichos permisos la realización del estudio no hubiera sido posible, por lo que la investigación se atrasó en torno a un mes, por lo que la ampliación de la muestra podría haber hecho que la investigación se demorase aun más. Del mismo modo, el estudio no ha sido aplicado en todo el centro, sino que se ha llevado a cabo solamente en los estudiantes de primer y segundo curso de E.S.O. Esto significa que los resultados solo son aplicables a esos cursos y a ese centro.

Como futuras líneas de investigación, se podría ampliar el número de sujetos de la muestra así como la validación de los cuestionarios que aparecen en anexos.

9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agatston, P., Kowalski, R., y Limber, S. (2008). Cyberbullying: Bullying in the digital age. *The American Journal of Psychiatry*, 165, 780-786.
- Australian Government (2004). What are the signs that a child is being cyber bullied? [En línea: <http://bzaf.org.au/cyber-bullying/> consultado el 7 de mayo de 2018]
- Avilés Martínez, J. M. (2013). Análisis psicosocial del ciberbullying: claves para una educación moral. *Papeles del psicólogo*. Vol. 34 (1), 65-73
- Avilés Martínez, J. M. (2009). Ciberbullying: diferencias entre el alumnado de secundaria. *Boletín de Psicología (Valencia)*, (96), 79-96.
- Avilés Martínez, JM. (2015). *Proyecto Antibullying. Prevención del bullying y el cyberbullying en la comunidad educativa*. Madrid. Ed. CEPE.
- Bastiaensens, S., Vandebosch, H., Poels, K., Van Cleemput, K., Desmet, A. y De Bourdeaudhuij, I. (2014). Cyberbullying on social network sites. An experimental study into bystanders' behavioural intentions to help the victim or reinforce the bully. *Computers in Human Behavior*, 31, 259-271.
- Buelga, S., y Pons, J. (2012). Agresiones entre adolescentes a través del teléfono móvil y de Internet. *Psychosocial Intervention*, 21(1), 91-101.
- Buelga, S., Cava, M. J., y Musitu, G. (2010). Cyberbullying: victimización entre adolescentes a través del teléfono móvil y de Internet. *Psicothema*. Vol. 22, nº 4, 784-789
- Buelga, S., Musitu, G., Murgui, S. y Pons, J. (2008). Reputation, loneliness, satisfaction with life and aggressive behavior in adolescence. *The Spanish Journal of Psychology*, 11(1), 192-200.
- Defensor Del Pueblo (1999). Informe del Defensor del Pueblo sobre violencia escolar. Madrid: Defensor del pueblo.
- Defensor Del Pueblo (2007). Violencia escolar: el maltrato entre iguales en la Educación Secundaria Obligatoria 1999-2006. Informes, estudios y documentos (No. 22). Madrid: Defensor del pueblo.
- Del Peral, J. A. M. y Navarro, P. V. (2015). *Bullying, cyberbullying y sexting*. Ediciones Pirámide.

- Del Rey, R; Casas, J.A y Ortega – Ruiz. Programa (2012). ConRed. [En línea: <http://www.uco.es/laecovi/conred/index.php> Consultado el 22 de mayo de 2018]
- Del Rey, R., Flores, J., Garmendia, M., Martínez, G., Ortega, R., y Tejerina, O. (2011). *Protocolo de actuación escolar ante el ciberbullying*. Vitoria: Gobierno Vasco.
- Díaz-Aguado Jalón, M. J., Martínez Arias, R., y Babarro, J. M. (2013). El acoso entre adolescentes en España. Prevalencia, papeles adoptados por todo el grupo y características a las que atribuyen la victimización. *Revista de Educación, Vol. 362*, 348-379
- Fernández-Pinto, I., López-Pérez, B., y Márquez, M. (2008). Empatía: Medidas, teorías y aplicaciones en revisión. *Anales de psicología, Vol. 24(2)*, 284-298.
- Flores, J. (2008). Cyberbullying, guía rápida. [En línea <http://www.pantallasamigas.net/proteccioninfanciconsejoarticulos/cyberbullyinucyberbullyinuiarapida.htm> Consultado el 9 de abril de 2018]
- Ferro, J. M. (2013). *Acoso escolar a través de las nuevas tecnologías. Ciberacoso y grooming*. Jaén: Editorial Formación Alcalá.
- Fundación Anar y Mutua Madrileña. I Estudio sobre ciberbullying según los afectados. (2016). [En línea:http://www.acabemosconelbullying.com/recursos/pdf/INFORME_I_%20ESTUDIO_CIBERBULLYING.pdf Consultado el 25 de mayo de 2018]
- Fundación Anar y Mutua Madrileña. II Estudio sobre ciberbullying según los afectados (2016).[En línea:http://www.acabemosconelbullying.com/recursos/pdf/INFORME_II_ESTUDIO_CIBERBULLYING.pdf Consultado el 27 de mayo de 2018]
- Garaigordobil, M. (2014). Prevalencia y consecuencias del cyberbullying: una revisión. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy, 11(2)*, 233-254.
- Garaigordobil, M., y García de Galdeano, P. (2006). Empatía en niños de 10 a 12 años. *Psicothema, Vol. 18*, nº 2, 180-186.

- Garaigordobil, M., y Maganto, C. (2011). Empatía y resolución de conflictos durante la infancia y la adolescencia: Empathy and conflict resolution during infancy and adolescence. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 43(2), 255-266
- Garaigordobil, M., y Martínez, V. (2014). *CYBERPROGRAM 2.0. Programa de intervención para prevenir y reducir el ciberbullying*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- García, E. (2008). Neuropsicología y educación. De las neuronas espejo a la teoría de la mente. *Revista de psicología y educación*, 1(3), 69-90.
- Gini, G., Albiero, P., Benelli, B., y Altoe, G. (2008). Determinants of adolescents' active defending and passive bystanding behavior in bullying. *Journal of adolescence*, 31(1), 93-105.
- Goleman, D. (1999). *La práctica de la inteligencia emocional*. Barcelona: Editorial Kairós.
- Goleman, D. (2006). *Inteligencia social: la nueva ciencia de las relaciones humanas*. Barcelona: Editorial Kairós.
- Goleman, D. (2012). *Inteligencia emocional*. Barcelona: Editorial Kairós.
- Hernández Prados, M. Á., y Solano Fernández, I. M. (2007). Ciberbullying, un problema de acoso escolar. RIED. *Revista iberoamericana de educación a distancia*, 10(1), 17-36.
- Iacoboni, M. (2009). *Las neuronas espejo: Empatía, neuropolítica, autismo, imitación, o de cómo entendemos a los otros (Vol. 3055)*. Buenos Aires. Katz editores.
- INTECO (2009) Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación, [En línea: “Guía legal sobre ciberbullying y grooming”, observatorio de la Seguridad de la Información. Consultado el 7 de mayo de 2018].
- INTECO, Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación. “Guía de actuación contra el ciberacoso. Padres y educadores”. [En línea: http://xuventude.xunta.es/uploads/Gua_de_actuacin_contra_el_ciberacoso.pdf Consultado el 8 de mayo de 2018]
- Kowalski, R. M., y Limber, S. P. (2013). Psychological, physical, and academic correlates of cyberbullying and traditional bullying. *Journal of Adolescent Health*, 53(1), S13-S20.
- Kowalski, R.; Limber, S. y Agatston, P. (2010). *Cyber Bullying: El acoso escolar en la er@ digit@l*. Bilbao: Desclée de Brouwer

- Nolasco Hernández, A. (2012). La empatía y su relación con el acoso escolar. *REXE. Revista de estudios y Experiencias en Educación*, 11(22), 35-54.
- Martín Bravo, C; Navarro Guzmán, J.I (2011). *Psicología del desarrollo para docentes*. Madrid. Ed. Pirámide.
- Martínez Rodríguez, J.A (2017). *Acoso escolar: Bullying y cberbullying*. España. Ed. Bosch editor.
- Masías, O. S. (2009). *Cyberbullying, un nuevo acoso educativo*. Universidad De Salamanca.
- Mendoza, E. (2012). Acoso cibernético o cyberbullying: Acoso con la tecnología electrónica. *Pediatría de México*, 14 (3), 133-146.
- Miró, F (2011). La oportunidad criminal en el ciberespacio: Aplicación y desarrollo de la teoría de las actividades cotidianas para la prevención del cibercrimen. *Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología*, (13), 7, 1-55.
- Olweus, D. (1998). *Conductas de acoso y amenaza entre escolares*. Madrid: Ediciones Morata
- Ortega-Ruiz, R. (2015). *Convivencia y ciberconvivencia. Un modelo educativo para la prevención del acoso y el ciberacoso escolar*. Madrid. Ed. Machado Libros.
- Ortega Ruiz, R., Rey Alamillo, R. D., y Casas Bolaños, J. A. (2013). Redes sociales y cyberbullying: El proyecto ConRed. *Convives*, (3), 34-44.
- Palomares Torres, E.S (2011). La empatía, una necesidad social y educativa. *Eutopía*, 10 (26), 92-98.
- Pastor, A. R. (2004). Diferencias en empatía en función de las variables género y edad. *Apuntes de psicología*, 22(3), 323-339.
- Quintana, A; Montgomery, C., Malaver, C. Ruiz, G., García, N y Moras, E. (2013). Estilos de crianza y empatía en adolescentes implicados el cyberbullying. *Revista de Investigación en Psicología*, 16(2), 61-87.
- Real Academia Española (2014). *Diccionario de la lengua española (23ª ed)*. Madrid, España. [En línea: <http://www.rae/rae.html> Consultado el 20 de mayo de 2018]
- Rodríguez- Hidalgo J.A y Ortega, Ruiz, R (Eds). (2017). *Acoso escolar, ciberacoso y discriminación*. Madrid. Ed Catarata.

- Sabater Fernández, C., y López-Hernández, L. (2015). Factores de riesgo en el Ciberbullying. Frecuencia y exposición de los datos personales en Internet. *Revista Internacional de Sociología de la Educación*, 4(1), 1-25.
- Salmerón, M., Campillo, F. y Casas, J. (2013). Acoso a través de Internet. *Pediatría Integral*, 17 (7), 529-533.
- Seis recomendaciones para la prevención del Ciberbullying (1/6) (2014) [En línea: <https://www.youtube.com/watch?v=zRjRWMwtXVs> Consultado el 25 de mayo de 2018]
- Smith, P. K., Mahdavi, J., Carvalho, M., Fisher, S., Russell, S., y Tippett, N. (2008). Cyberbullying: Its nature and impact in secondary school pupils. *Journal of child psychology and psychiatry*, 49(4), 376-385.
- Sordé, T., Aiello, E. y Castro, M. (2012). Guía para la comunidad educativa de prevención y apoyo a las víctimas de ciberacoso en el contexto escolar. Madrid: Ministerio de Educación.
- Sticca, F., Ruggieri, S., Alsaker, F., y Perren, S. (2013). Longitudinal risk factors for cyberbullying in adolescence. *Journal of community & applied social psychology*, 23(1), 52-67.
- Suler, J. The Online Disinhibition Effect. *Cyberpsychology & Behavior*, 7, 321-326.
- Tirapu-Ustárrroz, J., Pérez-Sayes, G., Erekatxo-Bilbao, M. y Pelegrín-Valero, C. (2007). ¿Qué es la teoría de la mente. *Revista de neurología*, 44(8), 479-489.
- Willard, N. (2006). *Cyberbullying and cyberthreats*. Eugene, OR: Center for Safe and Responsible Internet Use.

10. ANEXOS

Anexo I. Acuerdo de consentimiento. Permiso de los progenitores al alumnado.

ACUERDO DE CONSENTIMIENTO

Título de la Investigación: “*Cyberbullying* y empatía: Influencia en los espectadores”.

Nombre del Investigador: Raquel Cardiel Belloso

Proyecto llevado a cabo por: Raquel Cardiel Belloso, estudiante de la Universidad de Valladolid, tutorizada por José María Avilés, en la realización del TFM “*Cyberbullying* y empatía: Influencia del factor de la empatía de los espectadores en el *cyberbullying*”

1. **Naturaleza de la investigación:** ustedes y su hijo/a están siendo invitados/as a participar en esta investigación que tiene como finalidad indagar sobre los usos que los menores hacen de internet, concretamente de las redes sociales y el conocimiento que las familias tienen de esta práctica.
2. **Participantes da pesquisa:** Los participantes serán alumnos de 1º y 2º curso de la ESO del Instituto. De tal manera, que es necesario que los padres/madres autoricen a sus hijos.
3. **Alcance de la investigación:** al participar en este estudio, usted permitirá que la investigadora aplique un cuestionario a su hijo/a, alumno/a de 1º curso.
4. **Riesgos:** la participación en esta investigación no supone ningún riesgo, ya que en cumplimiento de lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal le informamos que los datos recogidos serán incorporados y tratados únicamente para dicha investigación.
5. **Confidencialidad:** todas las informaciones recogidas en este estudio son estrictamente confidenciales. El estudio se realiza de forma anónima y solamente el investigador y la persona que tutoriza dicha investigación tendrán conocimiento de las respuestas, sin conocer la identidad de los participantes.
6. **Beneficios:** al participar en esta investigación ni su hijo/a ni usted obtendréis ningún beneficio directo. Sin embargo, esperamos que este estudio conlleve aportaciones importantes sobre la influencia del papel de la empatía de los espectadores para comprobar de que manera interviene en dinámicas de *cyberbullying*.
7. **Pago:** usted no tendrá ningún tipo de pago por participar en esta investigación y tiene la libertad de rechazar participar.

8. Después de estas aclaraciones solicitamos su consentimiento de forma libre para que su hijo/a participe en la investigación. Por tanto, firme, por favor, los puntos siguientes:

Consentimiento Libre

Habiendo leído los puntos presentados con anterioridad, yo, de forma libre y consciente, manifiesto mi consentimiento en permitir que mi hijo/a participe en la investigación.

Nombre del alumno/a

Firma de los padres o responsables legales del niño/a

Investigador/a: Raquel Cardiel Belloso

E-mail: raquel.cardiel@alumnos.uva.es

Anexo II. Permiso de actuación en Centros Educativos. Junta de Castilla y León.

INFORMACIÓN REQUERIDA PARA AUTORIZAR PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN



DATOS PERSONALES

| Investigadora | | |
|----------------------------|---|----------------|
| Apellidos: Cardiel Belloso | Nombre: Raquel | DNI: 71189562P |
| Teléfono: 653340922 | Email: rake_tude@hotmail.com | |

INFORMACIÓN SOBRE LA INVESTIGACIÓN

| Tipo de Investigación | | | | | | | | |
|---|--------------------------|-----|--------------------------|-------|--------------------------|------------|--------------------------|-------|
| TFG | <input type="checkbox"/> | TFM | <input type="checkbox"/> | TESIS | <input type="checkbox"/> | Plan I+D+i | <input type="checkbox"/> | Otro: |
| Tutor de la Investigación e institución a la que pertenece | | | | | | | | |
| Nombre y Apellidos: José María Avilés Martínez. Perteneciente a la Facultad de Educación y Trabajo Social de la Universidad de Valladolid. | | | | | | | | |
| Organismo que realiza o subvenciona la investigación (acreditar) | | | | | | | | |
| Estudiante de Máster en Psicopedagogía, cursado en la Facultad de Educación y Trabajo Social de la Universidad de Valladolid. | | | | | | | | |
| Objetivo general de la investigación | | | | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none">Estudiar la influencia del factor de la empatía de los ciberespectadores para frenar e intervenir en dinámicas de <i>cyberbullying</i>. | | | | | | | | |
| Objetivos específicos de la investigación | | | | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none">Medir su nivel de empatía.Medir su nivel de empatía en dinámicas de <i>cyberbullying</i>.Conocer las situaciones de <i>cyberbullying</i> con las que se ha encontrado el alumnado a través de Internet.Descubrir cómo actúan o intervienen los espectadores en dinámicas de <i>cyberbullying</i>.Conocer como se sienten cuando contemplan una situación de abuso a través de la Red. | | | | | | | | |
| Resumen de la investigación | | | | | | | | |

Dicho Trabajo Fin de Máster tiene como objetivo analizar el acoso escolar y el maltrato entre iguales a través de la red, ya que, debido al crecimiento de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación, han surgido nuevas formas de maltrato, como es el *cyberbullying*. Nuestro principal objetivo es ser conocedores de cómo actúan los espectadores de dicho maltrato a través de Internet y saber qué papel juega el factor de la empatía para intervenir y ayudar en situaciones de acoso virtual.

NECESIDADES DEL PROYECTO Y DATOS QUE SE SOLICITAN:

Es necesario realizar un cuestionario a los alumnos de Educación Secundaria de 1º ciclo, estudiando su nivel de empatía y conocer diferentes situaciones con las que se han encontrado, sentimientos y actuaciones de los alumnos en fenómenos de *cyberbullying*. De esta manera se realizará una interpretación de las respuestas, comparando si realmente los alumnos que dan alto nivel de empatía, dan alto nivel de participación, intervención y ayuda a víctimas de *cyberbullying*.

EN CASO DE QUE LA INVESTIGACIÓN IMPLIQUE SER APLICADA A UNA MUESTRA:

| Características de la muestra: (*Adjuntar muestra seleccionada) | | | | | |
|---|----------------|--------------------------------------|---------------------------|----------------------------------|--------------|
| | Nº de centros: | Nº de profesores: | Nº Alumnos: | Nº de Grupos: | Nº Familias: |
| E. Infantil | | | | | |
| E. Primaria | | | | | |
| E. Secundaria | 1 | | | 5 aulas por curso | |
| Bachillerato | | | | | |
| Dirigido a: | | | | | |
| Alumnado <input type="checkbox"/> | | Profesorado <input type="checkbox"/> | | Familia <input type="checkbox"/> | |
| Otros: | | | | | |
| Quién llevará a cabo el trabajo de campo: | | | | | |
| Nombre: Raquel | | | Apellidos: Cardiel Beloso | | |
| Fechas en las que se solicita autorización | | | | | |
| Del 15/5/2018 | | | Al 20/6/2018 | | |

Medidas para solicitar autorizaciones a los familiares o tutores legales

Se entregará una circular informativa a las familias, solicitando que las familias que estén interesadas en participar autoricen a sus hijos/as.

Medidas para garantizar la confidencialidad de los datos personales

La participación en esta investigación no supone ningún riesgo, ya que en cumplimiento de lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, los datos recogidos serán incorporados y tratados únicamente para dicha investigación.

La información recogida en este estudio es estrictamente confidencial. El estudio se realiza de forma anónima y solamente el investigador y la persona que tutoriza dicha investigación tendrán conocimiento de las respuestas, sin conocer la identidad de los participantes.

Pruebas, cuestionarios, entrevistas, otros que se van a utilizar * Adjuntar modelos.

Se trata de 2 cuestionarios compuesto por una serie de preguntas de múltiple respuesta, que se responde de forma totalmente anónima.

OTROS DATOS DE INTERÉS

Es necesario que los padres y madres que autoricen a los hijos/as a participar en este estudio.

CONDICIONES DE DIFUSIÓN DE RESULTADOS DEL PROYECTO

Este proyecto no se realiza con el fin de ser difundido, sino que es una investigación cuya meta es la realización de un Trabajo de Fin de Máster en Psicopedagogía, pudiendo conllevar aportaciones importantes que sirvan para mi investigación, para conocer como se interviene la empatía en dinámicas de *cyberbullying*.

Por lo tanto, los resultados de dicha investigación solo serán conocidos por la investigadora, su tutor y el tribunal que la evalúe.

En virtud de la presente instancia, el solicitante asume el compromiso de trasladar los resultados obtenidos con el trabajo de investigación a la Consejería de Educación de la Junta de Castilla y León.

Valladolid, a 11 de Mayo de 2018

Vº Bº

El Vicedecano de Pácticum,

Innovación y Calidad

Fdo.: Rogelio Gómez García

Fdo.: Raquel Cardiel Belloso

Anexo III. Cuestionario empatía.

INSTRUCCIONES PARA RESPONDER AL CUESTIONARIO:

- Esta encuesta sirve para conocer tu nivel de empatía.
- Las respuestas a estas preguntas son anónimas, por lo que no es necesario que pongas tu nombre y apellidos.
- Es importante que nos des tu opinión honestamente.
- Lee las preguntas detenidamente..
- Contesta en la hoja de respuestas, no en este cuestionario.

1. Me resulta fácil ponerme en el lugar de otra persona.

- A. Muy de acuerdo
- B. De acuerdo
- C. Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- D. En desacuerdo
- E. Muy en desacuerdo

2. Tengo facilidad para entender cómo se siente otra persona.

- A. Muy de acuerdo
- B. De acuerdo
- C. Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- D. En desacuerdo
- E. Muy en desacuerdo

3. Cuando actúo, soy consciente de los sentimientos que provoco en otras personas

- A. Muy de acuerdo
- B. De acuerdo
- C. Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- D. En desacuerdo

E. Muy en desacuerdo

4. Otras personas me buscan para hablarme de sus problemas

A. Siempre

B. Frecuentemente

C. Algunas veces

D. Rara vez

E. Nunca

5. Las otras personas me expresan que habitualmente entiendo cómo se sienten

A. Siempre

B. Frecuentemente

C. Algunas veces

D. Rara vez

E. Nunca

6. Otras personas me dicen que lo que he hecho por ellos les ha ayudado

A. Siempre

B. Frecuentemente

C. Algunas veces

D. Rara vez

E. Nunca

7. Puedo captar con facilidad en otra persona si tiene alguna necesidad en la que le pueda ayudar

A. Muy de acuerdo

B. De acuerdo

C. Ni en acuerdo ni en desacuerdo

D. En desacuerdo

E. Muy en desacuerdo

8. Verdaderamente solo me siento bien cuando ayudo a alguien que es amigo o conocido

A. Muy de acuerdo

B. De acuerdo

C. Ni en acuerdo ni en desacuerdo

D. En desacuerdo

E. Muy en desacuerdo

9. Se lo que hay que hacer en situaciones que requieren asistencia

A. Siempre

B. Frecuentemente

C. Algunas veces

D. Rara vez

E. Nunca

10. Puedo conectar y saber cómo se siente alguien de forma rápida e intuitiva.

A. Muy de acuerdo

B. De acuerdo

C. Ni en acuerdo ni en desacuerdo

D. En desacuerdo

E. Muy en desacuerdo

Anexo IV. Cuestionario *cyberbullying*.

INSTRUCCIONES PARA RESPONDER AL CUESTIONARIO:

- Esta encuesta sirve para conocer tu situación como espectador en el *cyberbullying*.
- Las respuestas a estas preguntas son anónimas, por lo que no es necesario que pongas tu nombre y apellidos.
- Es importante que nos des tu opinión honestamente.
- Lee las preguntas detenidamente. Solo algunas permiten elegir varias opciones de respuesta.
- Contesta en la hoja de respuestas, no en este cuestionario.

1. ¿Has contemplado alguna vez durante el último trimestre alguna situación de ciberacoso?

- A. No, nunca he visto tal situación.
- B. Sólo ha sucedido una o dos veces
- C. Alrededor de una vez a la semana.
- D. Varias veces a la semana.
- E. Es algo normal que veo a diario.

2. ¿Cuántas veces has contemplado ciberacoso en el último mes?

- A. Ninguna, no ha sucedido
- B. Sólo ha sucedido una o dos veces.
- C. Alrededor de una vez a la semana.
- D. Varias veces a la semana.
- E. A diario.

3. ¿Si lo has observado alguna vez, con que situaciones de las siguientes te has encontrado? (Puedes elegir más una opción en esta pregunta)

- A. No lo he observado nunca.
- B. Promoción de rumores difamatorios.
- C. Insultos ofensivos.

D. Amenazas.

E. Recepción de fotos y/o videos que vulneran la dignidad de las personas.

F. Suplantación de la identidad para enviar o publicar material comprometedor de una persona.

4. ¿Cómo crees que se siente la persona que es acosada a través de internet? (Puedes elegir más una opción en esta pregunta)

A. Se siente importante.

B. Se siente triste.

C. Se siente indefensa.

D. Se siente bien, normal.

E. No le afecta, le resulta indiferente.

5. ¿Cómo te sientes cuando contemplas el ciberacoso?

A. No lo he contemplado.

B. Me es indiferente.

C. Me siento mal y triste.

D. Me parece bien.

E. Me uno al acoso.

F. Siento que debo hacer algo.

6. ¿Qué piensas de las personas que ciberacosan? Puedes elegir más una opción en esta pregunta)

A. Nada, me es indiferente.

B. Me parece mal.

C. Hacen bien, tendrán sus motivos.

D. Deberíamos conseguir que esa situación pare y plantarles cara.

E. Deberían de ponerse en el lugar de la persona acosada.

7. Piensas que el ciberacoso, comparado con el “bullying presencial”...

- A. Tiene menos efectos sobre la víctima.
- B. Tiene los mismos efectos sobre la víctima.
- C. Tiene más efectos sobre la víctima.
- D. No lo sé.
- E. No lo considero acoso, es algo virtual, por lo que no tiene tantas consecuencias sobre la víctima.

8. ¿Qué has hecho cuando has contemplado el ciberacoso?

- A. No he contemplado ninguna situación así.
- B. He ignorado lo que estaba pasando, no me afecta.
- C. He pedido que se pare de hacer eso.
- D. Me he unido a ese acoso y he metido caña.
- E. No me he unido al acoso pero entiendo que pase.

9. ¿Si contemplas ciberacoso hacia un amigo, actúas del mismo modo que si le ocurre a otra persona?

- A. Solo actúo si soy amigo de la persona acosada.
- B. Actuaría en ambos casos, sea amigo o no.
- C. Si es mi amigo, le defiendo.
- D. Si no le conozco, me uno a dicho acoso.
- E. En ninguno de los dos casos actúo.

Anexo V. Hoja de respuestas cuestionario *cyberbullying*.

HOJA DE RESPUESTAS DE CUESTIONARIO DE *CYBERBULLYING*:

PLANTILLA PARA CONTESTAR AL CUESTIONARIO DE CIBERACOSO

Para contestar, haz un aspa (X), en la respuesta que elijas.

Datos de identificación:

CURSO:

SEXO:

- 1) A B C D E
- 2) A B C D E
- 3) A B C D E F
- 4) A B C D E
- 5) A B C D E F
- 6) A B C D E
- 7) A B C D E
- 8) A B C D E
- 9) A B C D E

Anexo VI. Hoja de respuestas de cuestionario de empatía.

HOJA DE RESPUESTAS DE CUESTIONARIO DE EMPATÍA:

PLANTILLA PARA CONTESTAR AL CUESTIONARIO DE EMPATÍA

Para contestar, haz un aspa (X), en la respuesta que elijas.

Datos de identificación:

CURSO:

SEXO:

- 1) A B C D E
- 2) A B C D E
- 3) A B C D E
- 4) A B C D E
- 5) A B C D E
- 6) A B C D E
- 7) A B C D E
- 8) A B C D E
- 9) A B C D E
- 10) A B C D E