

IRA Y CYBERBULLYING ENTRE ADOLESCENTES: AMISTAD, INJUSTICIA E IMAGEN EN ENTORNOS DIGITALES¹

Andrés Marín-Cortés ^{2 3}, Orcid: <http://orcid.org/0000-0003-3181-2901>
Valentina Herrera-Pérez ², Orcid: <http://orcid.org/0000-0001-8968-0361>
María Aguirre-Mosquera ², Orcid: <http://orcid.org/0000-0001-8928-9645>

RESUMEN. El *cyberbullying* es un problema creciente, sobre todo entre la población adolescente. Este fenómeno amerita investigación científica que apunte a explicarlo en el mayor número de aspectos posibles, incluyendo las emociones. En este marco, la presente investigación se ocupa de analizar la ira en adolescentes involucrados en situaciones de *cyberbullying*. Se realizó un estudio con diseño cualitativo y método fenomenológico-hermenéutico, en el que se entrevistaron 31 adolescentes entre los 12 y 17 años de edad, implicados en situaciones de *cyberbullying* en los roles de víctimas o espectadores. Las víctimas de ciberacoso sienten ira, especialmente, cuando las agresiones provienen de parte de personas a quienes consideraban sus amigos. Esta emoción se experimenta junto con otros afectos como la tristeza y la vergüenza. Para los espectadores, la ira está asociada a situaciones de injusticia y a la percepción de que los agresores no tienen empatía hacia las víctimas. Los adolescentes reconocen los efectos negativos que el *cyberbullying* tiene sobre la imagen de las personas en entornos digitales. Comprender el lugar que ocupan las emociones en las agresiones mediadas por TIC es fundamental para generar conocimiento que sirva de base para el diseño e implementación de programas de intervención psicosocial del ciberacoso, y promover espacios de reflexión sobre lo que significa la intimidad, la amistad y la confianza en la era digital.

Palabras clave: Cyberbullying; emociones; adolescentes.

ANGER AND CYBERBULLYING AMONG ADOLESCENTS: FRIENDSHIP, INJUSTICE AND IMAGE IN DIGITAL ENVIRONMENTS⁴

ABSTRACT. Cyberbullying is a growing problem, especially among the adolescent population. This phenomenon warrants scientific research that aims to explain it in as many aspects as possible, including emotions. In this context, this research deals with the analysis of anger in adolescents involved in cyberbullying situations. A study with qualitative design and the phenomenological-hermeneutic method was conducted, in which 31 adolescents between the ages of 12 and 17 were interviewed, involved in cyberbullying situations in the roles of victims or bystanders. Victims of cyberbullying feel angry, especially when the assaults come from people they considered their friends. This emotion is experienced along with other affections

¹ Apoyo e financiamento: Universidad de San Buenaventura, Medellín, Antioquia, Colombia.

² Universidad de San Buenaventura, , Medellín, Antioquia, Colombia.

³ Email: andresfelipemarin cortes@gmail.com

⁴ Support and funding: Universidad de San Buenaventura, Medellín, Antioquia, Colombia.



such as sadness and shame. For bystanders, anger is associated with situations of injustice and the perception that aggressors have no empathy for the victims. Adolescents recognize the negative effects that cyberbullying has on people's image in digital environments. Understanding the place of emotions in ICT-mediated aggressions is essential to generate knowledge that serves as the basis for the design and implementation of psychosocial intervention programs in cyberbullying, and to promote spaces for reflection on what intimacy, friendship, and trust mean in the digital age.

Keywords: Cyberbullying; emotions; adolescents.

IRA E CYBERBULLYING ENTRE ADOLESCENTES: AMIZADE, INJUSTIÇA E IMAGEM EM AMBIENTES DIGITAIS

RESUMO. O *cyberbullying* é um problema crescente, especialmente entre a população adolescente. Esse fenômeno merece pesquisas científicas que visam explicá-lo no maior número possível de aspectos, incluindo emoções. Dentro dessa estrutura, a presente investigação se preocupa em analisar a raiva em adolescentes envolvidos em situações de *cyberbullying*. Foi realizado um estudo com desenho qualitativo e método fenomenológico-hermenêutico, no qual foram entrevistados 31 adolescentes entre 12 e 17 anos de idade, envolvidos em situações de *cyberbullying* no papel de vítimas ou espectadores. As vítimas do *cyberbullying* sentem raiva, principalmente quando os ataques são de pessoas que consideram amigas. Essa emoção é experimentada junto com outros afetos, como tristeza e vergonha. Para os espectadores, a raiva está associada a situações de injustiça e à percepção de que os agressores não têm empatia pelas vítimas. Os adolescentes reconhecem os efeitos negativos que o *cyberbullying* tem sobre a imagem das pessoas em ambientes digitais. Compreender o lugar que as emoções ocupam nas agressões mediadas pelas TIC é essencial para gerar conhecimento que serve de base para o desenho e implementação de programas de intervenção psicossocial do *cyberbullying* e promover espaços de reflexão sobre o que significa intimidade, amizade e confie na era digital.

Palavras-chave: Cyberbullying; emoções; adolescentes.

Introducción

El *cyberbullying* es una forma de agresión deliberada y reiterada que se presenta a través de una amplia gama de tecnologías digitales. Los actores individuales implicados en el *cyberbullying* son a menudo categorizados en los siguientes roles: víctima, víctima-agresor, agresor y espectador (Patterson, Closson, & Patry, 2019). Es un problema social y, aunque se ha incrementado la literatura especializada respecto de este fenómeno, no se tiene conocimientos suficientes sobre cómo encaja en un marco conceptual más amplio acerca de la agresión entre adolescentes (Barlett & Helmstetter, 2018). El *cyberbullying* suscita preocupación en profesionales e instituciones, debido a su alta prevalencia y sus graves consecuencias para el bienestar psicológico y social de los adolescentes (Matos, Vieira, Amado, Pessoa, & Martins, 2018).

Existen diferentes modalidades del *cyberbullying*: creación y replicación de memes ofensivos, propagación de rumores, mentiras y bromas mal intencionadas, creación de

perfiles falsos en plataformas digitales para engañar, aprovecharse o dañar a otras personas, entre otras variaciones (De Tejada, Muñoz, & Rus, 2018). En síntesis, se trata de un tipo de agresión intencional, sistemática y repetida, a través tecnologías de la información y la comunicación (TIC) (Marín-Cortés, Hoyos, & Sierra, 2019; Linne & Angilletta, 2016).

Si bien las investigaciones sobre emociones y *cyberbullying* no son las más prominentes, menos aún en investigación cualitativa, algunos académicos se han ocupado de la ira en relación con el fenómeno de acoso cibernético. Entre los estudios revisados como parte del estado del arte de esta investigación se reporta que, los problemas relacionados con la calidad del sueño predicen la perpetración del *cyberbullying* de manera indirecta incrementando los sentimientos de ira (Erreygers, Vandebosch, Vranjes, Baillien, & De Witte, 2019). Por otra parte, se ha encontrado que las víctimas con mayor rumiación de ira y fuertes creencias sobre injusticia pueden ser más vulnerables al impacto negativo del *cyberbullying* en su salud mental (Zsila, Urbán, & Demetrovics, 2018). Además, las personas que se enfrentan a la cibervictimización muestran más altos niveles de ira, aunque la mayor parte de los adolescentes que son objeto de agresiones presentan dificultades para identificar esta emoción (Arikat, & Ozbay, 2016). Por otra parte, la regulación emocional negativa incrementa las expresiones de ira en el *cyberbullying*. En otras palabras, los adolescentes que utilizan estrategias negativas para afrontar su ira, llevan a cabo más comportamientos de ciberacoso que aquellos que utilizan otro tipo de estrategias (Den Hamer & Konijn, 2016). Finalmente, la incapacidad para expresar la ira de manera apropiada puede aumentar el potencial de las víctimas para que en el futuro lleguen a acosar a otros (Ak, Özdemir, & Kuzucu, 2015).

La ira es un estado emocional compuesto por sentimientos de irritación, molestia, furia, enojo o rabia (Stets & Turner, 2006). El enojo, la cólera, el furor, la ira, la rabia, el resentimiento y la indignación, difícilmente pueden distinguirse unas de otras. Razón por la cual, en gran parte de la literatura académica se emplean como sinónimos. Para efectos de esta investigación, optamos por el término ira para agrupar expresiones vernáculas como enojo, rabia o enfado, pues es el concepto que con mayor amplitud se encuentra en la literatura psicológica.

El estado del arte anteriormente referido, junto con los índices de prevalencia del *cyberbullying* en el mundo, el cual alcanza un 10,9% entre los adolescentes (Cheng & Li, 2014), justifican una investigación sobre el tema en América Latina. Máxime cuando existen pocos estudios sobre esta problemática en nuestra región (Herrera-López, Romera, & Ortega-Ruiz, 2018). En este marco, el objetivo de esta investigación es analizar la emoción de la ira relacionada con situaciones de *cyberbullying* en adolescentes involucrados en los roles de víctimas y espectadores.

Método

Los resultados presentados en este artículo hacen parte de una investigación más amplia sobre emociones y *cyberbullying* entre adolescentes. Se trata de una investigación con diseño cualitativo, cuyas características son ser flexible, abierto y en el que las acciones de los investigadores se van orientando según lo encontrado en el trabajo de campo (Salgado, 2007). El método que orientó el estudio fue el fenomenológico-hermenéutico; éste se centra en el estudio de los significados y los sentidos que tienen los fenómenos para los sujetos (Ayala, 2008).

Participantes

Se conformó una muestra no probabilística e intencional de 31 estudiantes de colegios públicos y privados de Medellín (Colombia), de ambos sexos (54.8% mujeres), entre los 12 y 17 años de edad y pertenecientes a sectores medios⁵.

Los participantes fueron seleccionados mediante la aplicación del *Instrumento de Cyberbullying Escolar ICIB* (Baquero & Avendaño, 2015), el cual está validado para la población escolar colombiana. El cuestionario se utilizó con la intención de filtrar a los adolescentes interesados en la investigación, para garantizar que hubiesen estado involucrados en situaciones de *cyberbullying* en los roles de agresores, víctimas y/o espectadores. Luego de la aplicación de los instrumentos de cribado y de generación de datos, únicamente se contó con la participación de adolescentes víctimas y espectadores, cuya experiencia emocional de la ira estaba relacionada directamente con el *cyberbullying*. No se encontraron adolescentes agresores cuya participación en este fenómeno estuviera relacionada con dicha emoción. Es importante señalar que los roles en el *cyberbullying* no operan como categorías estáticas, sino que la misma persona puede moverse entre diversos roles. Este artículo analiza la experiencia de la ira desde el punto de vista de las víctimas y los espectadores.

Instrumentos

En el marco de la estrategia *Computer Assisted Web Interview* (Sowa et al., 2015), se llevaron a cabo entrevistas no estructuradas, a través de las *apps* de mensajería instantánea *Messenger*, *WhatsApp* y *Skype*. El protocolo de entrevista incluyó dos temas: descripción de la situación de *cyberbullying* y las emociones relacionadas con dicha experiencia.

Procedimiento

La convocatoria de los participantes se hizo en colegios privados y públicos de Medellín, así como en las cuentas de *social media* de los investigadores. Allí se dieron a conocer los objetivos, la metodología y el impacto de la investigación. Luego, se tuvo un encuentro con los adolescentes y sus padres en el que se explicó el estudio de manera detallada, así como los riesgos del mismo. Seguido, los adolescentes interesados otorgaron su asentimiento y sus padres firmaron el documento de consentimiento informado. Posteriormente, se utilizó el cuestionario *ICIB* (Baquero & Avendaño, 2015), a partir del cual se conformó la muestra (N=31). Cada entrevista tuvo una duración de entre 45 minutos y 1 hora.

Las entrevistas fueron copiadas desde la *app* de chat y pegadas a un archivo de *Word*. Se pidió a los participantes que, una vez finalizadas las entrevistas, borrarán el contenido del chat. Así mismo, los investigadores eliminaron de sus cuentas de *social media* los datos generados. Previo al análisis, fue suprimido cualquier dato que posibilitara el reconocimiento de los participantes o de alguna otra persona implicada en la situación de *cyberbullying*. Finalmente, todos los participantes estaban identificados con un código alfanumérico, con el propósito de recuperar sus datos, en caso de que fuera necesario.

⁵Según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística de Colombia (DANE), los sectores medios están compuestos por familias en las que sus ingresos son mayores a U\$132 y, además, no cuentan con un patrimonio que supere los U\$293.000. Asimismo, se espera que sean habitantes de estratos socioeconómicos 3 y 4.

Análisis de datos

Una rigurosa lógica inductiva orientó el análisis de datos. Se empleó la estrategia de micronálisis, mediante la cual se segmentaron las entrevistas y se generaron 770 códigos. De los cuales, 584 códigos (75,9 %) hacen referencia a la situación de *cyberbullying* y 186 códigos (24,1 %) están relacionados con las emociones de los participantes. La ira, en tanto categoría de análisis, se construyó bajo el criterio de densidad conceptual. Por último, se vincularon los códigos que conformaban cada categoría y se relacionaron teóricamente las dos grandes categorías. El *software* Atlas Ti v.7.0 fue utilizado durante todo el proceso de análisis de datos.

En lo que respecta al cuidado de la rigurosidad en la validez de los resultados, cada fase del análisis fue realizada en dos momentos: inicialmente, cada investigador llevó a cabo el proceso de manera independiente; luego, cada producto del análisis fue sometido a la revisión de un equipo más amplio conformado por seis investigadores sobre emociones y *cyberbullying*, entre los que se encontraban los autores de este artículo. El equipo en pleno revisó la calidad del proceso y cotejó las siguientes relaciones: entre segmentos y códigos; entre códigos y categorías descriptivas; y entre categorías descriptivas y categorías axiales. Este proceso estuvo orientado por los criterios de validez en la investigación cualitativa (imparcialidad, inteligencia crítica y apertura) (Moral, 2006).

Consideraciones éticas

El Comité de Bioética de la Universidad de San Buenaventura Medellín evaluó y otorgó su aval al proyecto. La ley 1090 del 2006 de la República de Colombia, que regula el ejercicio psicológico y el desarrollo de la investigación psicológica con humanos, sirvió como marco legal de este estudio. Esta investigación se realizó sobre la base del respeto, la dignidad y el bienestar de los adolescentes que participaron en ella, cumpliendo con los estándares profesionales consignados en la normativa.

Las características del estudio, los derechos y los riesgos fueron comunicados a los participantes y a sus padres. Luego, los adolescentes dieron su asentimiento y los padres firmaron el consentimiento informado. Al ser un estudio que trata asuntos que afectan la salud mental de las personas, se tuvo la posibilidad de acompañamiento por parte de dos psicoterapeutas con más de diez años de experiencia clínica, quienes estaban disponibles para atender a los adolescentes que solicitaran consulta clínica. La formalización de esta disposición se realizó a través de una carta firmada por los psicoterapeutas, la cual fue entregada al Comité de Bioética de la universidad, a los adolescentes y a sus padres. Este servicio no fue requerido por los participantes, ni por sus padres.

Resultados

La ira de las víctimas de *cyberbullying*

De acuerdo con las investigaciones sobre *cyberbullying*, el 45.4% del ciberacoso es realizado por personas a quienes las víctimas consideraban sus amigos (De-Barros, Rodríguez-García, & Sola, 2018). Sobre todo, cuando se trata del tipo de *cyberbullying* denominado 'sonsacamiento de datos'. El cual se refiere a la difusión de material digital que contiene información privada y sensible de alguien más, que es utilizada para avergonzar a la persona implicada (Lanzillotti & Korman, 2018). Para el caso de este estudio, los

adolescentes consideran que la ruptura en la confianza por parte de ex-amistades es una de las expresiones del ciberacoso. Especialmente, cuando se trata de compartir con otras personas asuntos íntimos, y cuya difusión se hace con el propósito de hacerles daño. Este hecho, es generador de decepción e ira en las víctimas de *cyberbullying*. Lo cual produce una percepción de falta de seguridad en las relaciones entre pares, puesto que se instala la idea de que la intimidad es frágil y la información personal puede ser difundida en Internet. Al respecto, una de las participantes expresa lo siguiente: “[refiriéndose a algo que ocurrió a través de Internet] Una vez le conté a un amigo algo personal y él se lo contó a otra persona. Me dio rabia y me sentí decepcionad” (Sara, 15 años, fragmento de entrevista).

La difusión de comentarios negativos en redes sociales también provoca ira en los adolescentes. Esta emoción está relacionada con comportamientos agresivos, los cuales se ven imposibilitados de realizar, a causa del anonimato que caracteriza a la Web 2.0. Se trata de un tipo de resentimiento que no encuentra objetos de agresión concretos, pues en muchas ocasiones se desconoce quién publicó los contenidos vergonzosos o humillantes en Internet. En este caso, la ira está relacionada con el tipo de *cyberbullying* denominado ‘difamación’, el cual consiste en dañar la buena reputación de una persona en entornos digitales (Lanzillotti & Korman, 2018). Uno de los adolescentes entrevistados refiere que: “¿Por qué tenía que poner esas cosas en esa página y no decírmelas de frente? Prefirió difamarme que dar la cara. Sentí mucha impaciencia, estrés, y ganas de encontrar al culpable y pegarle” (Santiago, 16 años, fragmento de entrevista).

Las víctimas de *cyberbullying* entienden las agresiones digitales como provocaciones para generar ira. Sin embargo, las reacciones emocionales de los adolescentes dependen de los contenidos de los ataques, así como de las posibilidades de acción con las que cuentan para detenerlos. Cuando se trata de comentarios incómodos en sus perfiles de *social media*, los adolescentes recurren a las herramientas que éstas ofrecen para evitar que dichas agresiones se sigan presentando, modificando la configuración de privacidad o bloqueando a los contactos que consideran molestos. No obstante, cuando se trata de mensajes ofensivos recibidos vía chat, los adolescentes indican que es inevitable sentir ira.

Cuando alguien me quiere buscar pelea por algo que no les agrada, por lo general bloqueo y reporto esas cuentas. Y listo, todo limpio. Pero cuando me escriben mensajes como: ¿Cuál es son tus choques pirobo [persona despreciable]? o ¿Qué es lo que pasa conmigo marica?. Ahísí me da rabia (Alex, 17 años, fragmento de entrevista).

Finalmente, la ira de las víctimas de *cyberbullying* no se presenta como una categoría cerrada y desarticulada a otras emociones relacionadas con la situación de acoso *online*. Junto con esta emoción aparecen la tristeza y la vergüenza, las cuales están vinculadas a la exposición digital que enfrentan los adolescentes. Sumado a esto, el *cyberbullying* genera efectos en las interacciones presenciales vividas en espacios como el colegio, entre los que están el *bullying*, la deserción escolar y el aislamiento. Así entonces, el conjunto de emociones relacionadas con el *cyberbullying* hace que la experiencia de las víctimas sea significada como negativa. Una de las participantes señala: “Investigador: Podrías por favor describirme todas las emociones que sentiste cuando viste esa publicación. Participante: Sentí rabia, tristeza y vergüenza” (Ana, 14 años, fragmento de entrevista).

La ira de los espectadores de *cyberbullying*

Las publicaciones que los adolescentes hacen en sus perfiles de redes sociales, generan cuestionamientos acerca del carácter público o privado de los contenidos. Sumado al hecho de que en *social media* no se tiene control sobre lo que otros usuarios hagan con

dichos contenidos. En relación a este tema, los adolescentes involucrados en situaciones de *cyberbullying* como espectadores, sienten ira cuando los agresores hacen juicios en los perfiles de redes sociales de las víctimas. Esta situación presenta una característica: las redes sociales están diseñadas para la interacción entre usuarios y la publicación de contenidos, de los cuales se espera que los contactos validen lo publicado. En los espectadores aparece la ira cuando se presentan críticas y comentarios desagradables realizados por los ciberagresores. Una de las participantes reporta lo siguiente: “Sentí rabia porque el Facebook es de mi amiga y ella está en todo su derecho de publicar lo que desee y si a la otra persona no le gusta, entonces que ignore sus publicaciones” (Mariana, 15 años, fragmento de entrevista).

El núcleo de una emoción está compuesto por un conjunto de sensaciones corporales. Así, el sujeto encuentra una correspondencia entre la experiencia emocional y aquello que se manifiesta en el cuerpo como indicador de las emociones vividas (Melamed, 2016). Los espectadores de *cyberbullying* expresan que la ira puede diferenciarse de otras emociones, por la intensidad percibida en el cuerpo. Es así como los adolescentes reconocen esta emoción en zonas corporales específicas. Se trata de una sensación de opresión en el pecho, la cual es el principal indicador para su reconocimiento. Una adolescente manifiesta: “Siento la rabia como una presión en el pecho, pero con más fuerza” (Ana, 13 años, fragmento de entrevista).

Los espectadores de *cyberbullying* experimentan la ira como reacción ante una injusticia percibida en el mundo digital. Esta emoción moviliza a los adolescentes a ayudar a las víctimas, particularmente en situaciones de difamación en redes sociales. La ira relacionada con la búsqueda de la justicia es entendida como indignación. La indignación dista de actitudes como la indiferencia, la cual también está asociada a situaciones de injusticia, pero en las que, por el contrario, prima el desinterés. Uno de los jóvenes entrevistados comenta: “Cuando me mandaban los vídeos por *WhatsApp*, yo le decía a la persona que me los mandaba: Hey, eso no se hace, por favor no sigas mandando eso, que pesar de esa niña, paren ya esas cosas” (Camilo, 15 años, fragmento de entrevista).

Para el caso de los participantes de este estudio, la ira sentida por los espectadores de *cyberbullying* está relacionada con el vínculo afectivo que los adolescentes han construido con las víctimas. Los participantes manifiestan que cuando las cibervíctimas hacen parte de su grupo de conocidos, sienten lástima por ellas, debido al aprecio que tienen por la persona afectada. Además, la ira no se experimenta como una emoción pura e indistinta, sino que está amalgamada con otros afectos. En el *cyberbullying*, la ira, la lástima y el cariño hacen parte de la misma experiencia afectiva.

Yo sentí rabia por el amor que yo le tenía a esa niña. La niña era la nieta de una amiga de mi abuela y pues yo casi no le hablaba, pero sí la quería. Yo sabía todo lo que habían hecho para que la niña se integrara y viviera una vida normal, y pues creo que no es necesario que le estuvieran haciendo todo esto (Laura, 17 años, fragmento de entrevista).

La empatía entendida como una conducta prosocial, está constituida por elementos cognitivos y afectivos. La empatía afectiva hace referencia a la respuesta emocional que siente un sujeto en relación con la experiencia de otro. En cambio, la empatía cognitiva es la facultad que tiene una persona para ubicarse en el lugar del otro. Es decir, es la capacidad de entender los estados emocionales de otra persona (Tur-porcar, Llorca, Malonda, Samper, & Mestre, 2016). Ahorabien, los adolescentes son conscientes de la dimensión del daño que el *cyberbullying* genera en las víctimas. La ira aparece cuando los espectadores perciben que los ciberagresores no contemplan las consecuencias psicológicas y sociales de sus acciones, tanto a corto como a largo plazo. Es decir, lo que

genera ira en los adolescentes es la falta de empatía de los agresores hacia las víctimas. Capacidad que, por el contrario, ellos sí reconocen tener en sí mismos. Una participante reporta lo siguiente: “Sentí una rabia inmensa, por su ceguera mental y no caer en cuenta lo que esto podía traer para mi amiga” (Sofía, 17 años, fragmento de entrevista).

Los espectadores entienden la ausencia de conciencia de los agresores como falta de empatía con la experiencia emocional de las víctimas. Entre las consecuencias de las ciberagresiones que experimentan los adolescentes, se encuentran los sentimientos de inseguridad, la baja autoestima, la falta de confianza, la migración de redes sociales y el temor a salir en público. En síntesis, los adolescentes reconocen la gravedad del *cyberbullying* y sus efectos negativos en la salud mental.

Me da rabia saber que la gente no piensa cómo se sienten los otros, y que debido a esto a las personas afectadas se les baje su autoestima. Además, cuando vi esa foto me dio también pesar [lástima] por ella (Pablo, 15 años, fragmento de entrevista).

Finalmente, los espectadores de *cyberbullying* sienten ira cuando las ciberagresiones son realizadas por amigos de las víctimas. La amistad supone cualidades relacionales como la confianza, la intimidad, el cuidado, el apoyo, entre otras. Ahorabien, lo que los adolescentes rechazan es el hecho de que, el *cyberbullying* transgrede la idea que tienen acerca de la amistad. Y aunque la situación de ciberacoso cese, los participantes creen que las agresiones *online* no pueden perdonarse cuando provienen de los amigos. En estos casos la ira se transforma en resentimiento.

Me dio rabia saber que los mismos amigos de la chica eran los que se reían de ella. Por ahora, yo creo que ya todo se arregló, pero igualmente uno debe quedar con cierta rabia al saber que en una situación así, los amigos se burlaron de uno (José, 15 años, fragmento de entrevista)

Discusión

El *cyberbullying* no ocurre únicamente en redes sociales digitales. Además, es común que suceda a través de plataformas de mensajería instantánea como *WhatsApp*. Así, aunque varios de los participantes de nuestro estudio no cuentan con la edad mínima para abrir cuentas en redes sociales como Instagram (13 años) o Facebook (14 años), sí llegan a ser víctimas y/o espectadores de acoso *online*, a través de otras tecnologías.

Nuestra investigación encontró que la rabia es una de las emociones más significativas en la experiencia de los adolescentes que son víctimas de *cyberbullying*. Dicha emoción está asociada con interpretaciones sobre la situación como injusta, sobre todo cuando se presentan expresiones difamatorias o actos desleales por parte de los amigos. Estos hallazgos coinciden con el estudio realizado por Souza, Veiga Simão, Costa Ferreira, Paulino e Francisco (2016), quienes reportan que la ira, la desesperación y la frustración son emociones habituales entre las cibervíctimas.

El hecho de que los amigos aprovechen la confianza depositada en ellos para dañar a alguien más produce emociones como la ira en las víctimas y los espectadores de *cyberbullying*. Nuestros hallazgos coinciden con lo encontrado por Goretti, Ardian, Yuliawanti, Bethari e Maharani (2019), quienes afirman que una pobre calidad de la amistad está altamente relacionada con la cibervictimización. Si bien los adolescentes consideran como sus amigos a compañeros de escuela o conocidos del barrio, en ocasiones, éstos les agreden en entornos digitales. Ya que, en muchas ocasiones tales vínculos no están establecidos con suficiente sentido del cuidado mutuo. Lo anterior, sumado a las convenciones establecidas en las redes sociales en las que se nombra como amigos y

seguidores a simples contactos, suele confundir a los jóvenes respecto de las diferencias entre simples conocidos con los que se interactúa y aquellas personas en las que se puede depositar confianza, como es el caso de la amistad.

Al igual que lo encontrado por Zsila et al. (2018), nuestra investigación halló relaciones entre la cibervictimización y la percepción de injusticia. Los adolescentes consideran que las agresiones *online*, sobre todo en las que se menoscaba la dignidad de otra persona en Internet, son intrínsecamente injustas, debido a que producen un daño severo en la salud mental de las víctimas. Este tipo de situaciones generan ira y vergüenza en las víctimas, e ira e indignación en los espectadores.

Además, los adolescentes que han sido víctimas de *cyberbullying* y que no consiguen identificar a la persona que envió los mensajes hostiles a través de Internet, sienten un tipo de ira que no logra ser tramitada, debido a que no saben a quién expresársela, por cuenta de las posibilidades de anonimato que ofrece la Web Social. Si lo anterior sigue la línea propuesta por Den Hamer e Konijn (2016), no encontrar estrategias para afrontar la ira podría devenir en que las víctimas se conviertan en futuros agresores. Esto coincide con Caetano, Freire, Veiga Simão, Martins e Pessoa (2016), quienes encontraron que el deseo de venganza es una de las experiencias emocionales más frecuentes entre las víctimas de *cyberbullying*.

De-Barros et al. (2018) encontraron que casi la mitad de los adolescentes que han sido víctimas de *cyberbullying*, reportaron haber recibido agresiones digitales de tipo difamatorio. En nuestro estudio, los casos de difamación están estrechamente relacionados con la ira. Las razones que aluden los adolescentes están relacionadas con el hecho de que su imagen ante los demás, sobre todo, cuando se trata de un amplio público, se vea deteriorada. Aunque, la gran mayoría de personas a las que llegan los contenidos no tengan relación, e incluso no conozcan, a las víctimas.

Las víctimas de *cyberbullying* del tipo de sonsacamiento de datos sufren agresiones en la que se utiliza información personal, que ha sido difundida en Internet sin su consentimiento. Cuando se trata de datos privados que, al darse a conocer ante una audiencia digital, generan emociones como la vergüenza y la ira. Entre las conductas de mayor perpetración en Internet está la violación de la intimidad que sufren muchos adolescentes (Redondo-Pacheco, Luzardo-Briceño, Inglés-Saura, & Rivas, 2018). Este tipo de ciberagresión está presente en ambas investigaciones, confirmando así, que es una de las agresiones que se presenta de manera reiterativa en los entornos digitales y es sufrida por las víctimas. Así, al igual que la difamación online, el sonsacamiento de datos afecta negativamente la imagen digital de los adolescentes e, incluso, cuando la información obtenida tiene una connotación sexual, puede emplearse para llevar a cabo acciones mucho más graves como las extorsión o la pornovenganza (Estébanez, 2018), produciendo un grave daño a la identidad personal y social, así como a la salud mental.

Las redes sociales digitales están diseñadas para que sus usuarios expongan su vida cotidiana ante sus seguidores y contactos, con la particularidad de obtener de su parte interacciones que demuestren aprobación ante la imagen digital construida, por medio de *likes*, *reactions* o *emojis*. Cuando se presentan situaciones de *cyberbullying* en los perfiles de *social media* de los adolescentes, son interpretados como hechos disruptivos que van en contravía de la lógica esperada en las redes sociales. Este estudio encontró que la ira es la principal emoción que emerge cuando esto ocurre. Lo que concuerda con investigaciones recientes que indican que dicha emoción es una reacción esperada del ciberacoso ocurrido en dichas plataformas (Ak et al., 2015).

Los espectadores de *cyberbullying* son conscientes del daño que éste ocasiona a las víctimas. Esto es indicador de una posición empática que involucra diversas emociones, tales como la lástima y la ira. Nuestros resultados demuestran que, para los adolescentes lo que ocurre en Internet no es virtual, sino real; al menos, en términos de los efectos que tienen sobre las personas. Sobre todo, cuando se trata de agresiones *online* que dañan la propia imagen en entornos digitales. Lo que tiene efectos sobre la identidad personal y social de los adolescentes.

Consideraciones finales

En el *cyberbullying* las agresiones trascienden los espacios digitales, pues generan efectos emocionales, psicológicos y sociales en las víctimas. Asimismo, afectan su desempeño en el contexto escolar. Kowalski e Morgan (2017) indican que mientras que el *bullying* sucedía durante la jornada escolar, el ciberacoso puede suceder siempre que se cuente con acceso a dispositivo con conexión a Internet. Este aspecto es muy importante, pues en la actualidad gran parte de la población mundial utiliza dispositivos móviles con conectividad a Internet.

La prevención e intervención del *cyberbullying* no debe contemplarse únicamente en el marco de los *social media*, sino en cualquier contexto en el que se empleen las TIC, incluyendo las consolas de videojuegos con conexión a Internet. Además, es menester que los profesionales de la psicología, generen espacios de discusión y reflexión con los adolescentes acerca de lo que significa la amistad en tiempos de redes sociales e Internet. Otra consideración práctica derivada de esta investigación radica en que los psicólogos puedan crear protocolos de atención psicosocial para los diversos actores involucrados en situaciones de *cyberbullying*. Además, es importante que las instituciones educativas, tanto de educación básica como universitaria, creen dependencias encargadas de diseñar y ejecutar programas de prevención e intervención de esta problemática. Finalmente, la investigación psicológica sobre nuestro comportamiento en la Web, tienen la responsabilidad de construir marcos conceptuales que permitan instalar el *cyberbullying* en teorías sobre la violencia y la agresión en la era digital.

Entre las limitaciones del estudio es importante destacar la ausencia de adolescentes implicados en el rol de ciberagresores que reportaran la ira como una emoción asociada al *cyberbullying*. Investigaciones futuras podrían centrarse en estudiar dicha emoción a partir de este rol y complementar los hallazgos presentados en este artículo. Otra de las limitaciones de la presente investigación es el canal que se empleó para realizar las entrevistas, pues por tratarse de un medio digital de comunicación escrita, se dejó por fuera un aspecto comunicativo de la vida afectiva como lo es el gesto facial.

Referencias

- Ak, Ş., Özdemir, Y., & Kuzucu, Y. (2015). Cybervictimization and cyberbullying: the mediating role of anger, don't anger me! *Computers in Human Behavior*, 49, 437-443. doi: 10.1016/j.chb.2015.03.030
- Arikat, O. T., & Ozbay, A. (2016). Investigation of the relationship between cyberbullying, cybervictimization, alexithymia and anger expression styles among adolescents. *Computers in Human Behavior*, 55, 278-285. doi: 10.1016/j.chb.2015.09.015

- Ayala, R. (2008). La metodología fenomenológica-hermenéutica en el campo de la investigación educativa: posibilidades y primeras experiencias. *Revista de Investigación Educativa*, 26(2), 409-430. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2833/283321909008.pdf>
- Baquero, A., & Avendaño, B. (2015). Diseño y análisis psicométrico de un instrumento para detectar presencia de cyberbullying en un contexto escolar. *Psychology, Society, & Education*, 7(2), 213-226. doi: 10.25115/psye.v7i2.534
- Barlett, C., & Helmstetter, K. (2018). Longitudinal relations between early online disinhibition and anonymity perception on later cyberbullying perpetration: a theoretical test on youth. *Psychology of Popular Media Culture*, 7(4), 561-571. doi: 10.1037/ppm0000149
- Caetano, A. P., Freire, I., Veiga Simão, A. M. V., Martins, M. J. D., & Pessoa, M. T. (2016). Emoções no cyberbullying: um estudo com adolescentes portugueses. *Educação e Pesquisa*, 42(1), 199-212. doi: 10.1590/S1517-9702201603138125
- Cheng, C., & Li, A. Y. L. (2014). Internet addiction prevalence and quality of (real) life: a meta-analysis of 31 nations across seven world regions. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 17(12), 755-760. doi: 10.1089/cyber.2014.0317
- De-Barros, P., Rodríguez-García, A.-M., & Sola, J.-M. (2018). Incidencia del ciberbullying en adolescentes de 11 a 17 años en Portugal. *Educat. Revista Electrónica de Tecnología Educativa*, (64), 82-98. doi: 10.21556/edutec.2018.64.1029
- De Tejada, J. D. C. S., Muñoz, M. Á. M., & Rus, T. I. (2018). Ciberbullying: análisis comparativo entre menores de España y Francia= Cyberbullying: a comparative analysis between children in Spain and France. *Revista de Humanidades*, (33), 173-188. doi: 10.5944/rdh.33.2018.19180
- Den Hamer, H., & Konijn, E. (2016). Can emotion regulation serve as a tool in combating cyberbullying? *Personality and Individual Differences*, 102, 1-6. doi: 10.1016/j.paid.2016.06.033
- Estébanez, I. (2018). *La ciberviolencia hacia las adolescentes en las redes sociales*. Aldaluzia, ES: Instituto Andaluz de la Mujer.
- Erreygers, S., Vandebosch, H., Vranjes, I., Baillien, E., & De Witte, H. (2019). The longitudinal association between poor sleep quality and cyberbullying, mediated by anger. *Health Communication*, 34(5), 560-566. doi: 10.1080/10410236.2017.1422098
- Goretti, M., Ardian, A., Yuliawanti, R., Bethari, L & Maharani, M. (2019). Emotion regulation and empathy as mediators of self-esteem and friendship quality in predicting cyberbullying tendency in Javanese-Indonesian adolescents. *International Journal of Adolescence and Youth*, 25(1), 251-263. doi: 10.1080/02673843.2019.1614079
- Herrera-López, M., Romera, E., & Ortega-Ruiz, R. (2018). Bullying y cyberbullying en Latinoamérica: un estudio bibliométrico. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 23(76), 125-155. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-66662018000100125

- Kowalski, R., & Morgan, M. (2017). Cyberbullying in schools. *The Wiley Handbook of Violence and Aggression*, 1-12. doi: 10.1002/9781119057574.whbva099
- Lanzillotti, A., & Korman, P. (2018). Conocimiento e identificación del cyberbullying por parte de docentes de Buenos Aires. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 23(78), 817-839.
- Linne, J., & Angilletta, M. (2016). Violencia en la red social: una indagación de expresiones online en adolescentes de sectores populares marginalizados del Área Metropolitana de Buenos Aires. *Salud Colectiva*, 12(2), 279-294. doi: 10.18294/sc.2016.741
- Marín-Cortés, A., Hoyos, O., & Sierra, A. (2019). Factores de riesgo y factores protectores relacionados con el ciberbullying entre adolescentes: una revisión sistemática. *Papeles del Psicólogo*, 40(2), 109-124. doi:10.23923/pap.psicol2019.2899
- Matos, P., Vieira, C., Amado, J., Pessoa, T., & Martins, D. (2018). Cyberbullying in portuguese schools: prevalence and characteristics. *Journal of school violence*, 17(1), 123-137. doi: 10.1080/15388220.2016.1263796
- Melamed, A. (2016). Las teorías de las emociones y su relación con la cognición: un análisis desde la filosofía de la mente. *Cuadernos de la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales*, (49), 13-38. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18551075001>
- Moral, C. (2006). Criterios de validez en la investigación cualitativa actual. *Revista de Investigación Educativa*, 24(1), 147-164.
- Patterson, V., Closson, L., & Patry, M., (2019). Legislation awarness, cyberbullying behaviors, and cyber-roles in emerging adults. *Canadian Journal of Behavioural Sciencia*, 51(1), 12-26. doi: 10.1037/cbs000011
- Redondo-Pacheco, J., Luzardo-Briceño, M., Inglés-Saura, C., & Rivas, E (2018). Ciberacoso en una muestra de adolescentes de instituciones educativas de Bucaramanga. *Psychologia*, 12(1), 35-44. doi: 10.21500/19002386.3366
- Salgado, A. (2007). Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. *Liberabit*, 13(13), 71-78. Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272007000100009
- Souza, S. B., Veiga Simão, A. M., Costa Ferreira, P., Paulino, P., & Francisco, S. M. (2016). O cyberbullying em contexto universitário do Brasil e Portugal: vitimização, emoções associadas e estratégias de enfrentamento. *Revista Ibero-Americana de Estudos em Educação*, 11(esp. 3), 1674-1691. doi: 10.21723/riaee.v11.n.esp3.9067
- Sowa, P., Pędziński, B., Krzyżak, M., Maślach, D., Wójcik, S., & Szpak, A. (2015). The computer-assisted web interview method as used in the national study of ICT use in primary healthcare in Poland – reflections on a case study. *Studies in Logic, Grammar and Rethoric*, 43(56), 137-146. doi: 10.1515/slgr-2015-0046

- Stets, J. E., & Turner, J. H. (Eds.). (2006). *Handbook of the sociology of emotions* (Vol. 2). New York: Springer. Recuperado de: <https://www.springer.com/gp/book/9780387307138>
- Tur-porcar, A., Llorca, A., Malonda, E., Samper, P., & Mestre, M. (2016). Empatía en la adolescencia. relaciones con razonamiento moral prosocial, conducta pro social y agresividad. *Acción Psicológica*, 13(2), 3-14. doi: 10.5944/ap.13.2.17802
- Zsila, Á., Urbán, R., & Demetrovics, Z. (2018). Anger rumination and unjust world beliefs moderate the association between cyberbullying victimization and psychiatric symptoms. *PsychiatryResearch*, 268, 432-440. doi: 10.1016/j.psychres.2018.08.001

Received: Dec. 09, 2019

Approved: Jul. 06, 2020