

**Impacto emocional del ciberacoso: estrategias de afrontamiento en adolescentes de
Medellín.**

Autor (es)

Valeria Díaz Ortiz.

Camila Andrea Patiño Muñoz.

Psicología, Facultad de Ciencias Sociales Salud y Bienestar,

Universidad Católica Luis Amigó.

Trabajo de Grado II: Adolescentes y Redes Sociales.

Docente Cristian Eduardo Blanco García.

11/06/2024.

Navegando el Impacto Emocional del Ciberacoso: Estrategias de afrontamiento de Adolescentes entre 14 y 18 años en Medellín.

Resumen

El presente estudio tiene como objetivo explorar el afrontamiento del ciberacoso en adolescentes de entre 14 y 18 años, una etapa considerada de especial vulnerabilidad debido a los cambios sociales, cognitivos, físicos y emocionales que caracterizan este período del desarrollo humano. Esta fase, además, es crucial para la exploración de la identidad, la búsqueda de aprobación y la toma de decisiones significativas.

La metodología empleada en esta investigación se diseñó para capturar tanto las experiencias individuales de los participantes como las dinámicas grupales observadas en talleres y sesiones de apoyo. Con un enfoque cualitativo y fenomenológico, se pretende profundizar en las percepciones de los adolescentes sobre el impacto del acoso digital en su bienestar emocional, brindando un análisis integral a través de entrevistas, observaciones y grupos focales.

Los resultados obtenidos muestran cómo el ciberacoso afecta emocionalmente a los adolescentes, generando sentimientos de vulnerabilidad, ansiedad y aislamiento. Sin embargo, al proporcionarles espacios seguros para compartir sus experiencias y herramientas prácticas para afrontar el acoso, los adolescentes demuestran una notable resiliencia y una mayor disposición para reconstruir su seguridad en el entorno digital.

Palabras clave: adolescentes, ciberacoso, redes sociales.

Abstract

The present study aims to explore coping with cyberbullying in adolescents between 14 and 18 years of age, a stage considered to be particularly vulnerable due to the social, cognitive, physical and emotional changes that characterize this period of human

development. This phase is also crucial for exploring identity, seeking approval and making significant decisions.

The methodology used in this research was designed to capture both the individual experiences of the participants and the group dynamics observed in workshops and support sessions. With a qualitative and phenomenological approach, it is intended to delve into adolescent's perceptions of the impact of digital bullying on their emotional well-being, providing a comprehensive analysis through interviews, observations and focus groups.

The results obtained show how cyberbullying emotionally affects adolescents, generating feelings of vulnerability, anxiety and isolation. However, by providing them with safe spaces to share their experiences and practical tools to deal with bullying, adolescents demonstrate remarkable resilience and a greater willingness to rebuild their safety in the digital environment.

Key words: teenagers, cyberbullying, social networks.

1. Introducción

En la era digital, el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) se ha convertido en una parte fundamental de la vida de los adolescentes, ofreciendo oportunidades para la comunicación, el aprendizaje y el entretenimiento. Sin embargo, este entorno también ha facilitado el surgimiento de problemáticas como el ciberacoso, una forma de intimidación en línea que, según UNICEF (2024), afecta principalmente a los adolescentes. Este fenómeno representa una amenaza significativa para su bienestar emocional, psicológico, físico y social. La presente investigación aborda la experiencia de adolescentes de 14 a 18 años en Medellín que han sido víctimas de ciberacoso, con el fin de explorar el impacto emocional de esta experiencia y las estrategias de afrontamiento utilizadas.

Para contextualizar el estudio, se revisaron investigaciones previas que evidencian las consecuencias emocionales del ciberacoso en los jóvenes. Castelli y Valdés (2018) y Nicolai et al. (2018) destacan la relación entre el ciberacoso, la baja autoestima y la depresión, mientras que Wang et al. (2019) documenta su impacto en el rendimiento académico y las relaciones sociales. Hutzell y Payne (2012), junto a Kowalski y Limber (2013), señalan cómo este fenómeno dificulta la integración social de las víctimas. Asimismo, Escobar-Echavarría et al. (2017) relacionan los casos más severos con ideación suicida, resaltando la urgencia de intervenir en esta problemática.

Entre los hallazgos, se destacan las emociones intensas de tristeza, ira y miedo, y la identificación de factores de riesgo y protectores que influyen en sus respuestas. Además, se encuentran estrategias de afrontamiento centradas en el apoyo social y en la autoafirmación, así como la búsqueda de ayuda profesional en casos severos. Estos resultados sugieren la necesidad de intervenciones psicológicas, como la terapia Gestalt, que apoyen el desarrollo integral y la resiliencia emocional de los adolescentes. En conclusión, este estudio pretende contribuir a la creación de intervenciones y políticas orientadas a proteger y mejorar la salud mental de los jóvenes en un entorno digital cada vez más complejo y desafiante.

2. Marco teórico

El ciberacoso, definido por UNICEF (2024) como la intimidación a través de medios digitales, es una forma de violencia psicológica que afecta el bienestar emocional, psicológico y social de los adolescentes. La investigación actual resalta que las víctimas de ciberacoso experimentan altos niveles de ansiedad, depresión y estrés, lo que afecta su rendimiento académico y sus relaciones interpersonales. Estudios de Castelli y Valdés (2018), Nicolai et al. (2018) y Wang et al. (2019) muestran que estas experiencias negativas pueden tener efectos emocionales a largo plazo y subrayan la necesidad de estrategias de apoyo efectivas para esta población.

Para abordar las respuestas de los adolescentes frente al ciberacoso, se emplea la teoría de afrontamiento de Lazarus y Folkman (1984), que define el afrontamiento como los esfuerzos cognitivos y conductuales para gestionar el estrés. Esta teoría ayuda a explicar por qué algunos adolescentes logran respuestas resilientes mientras que otros desarrollan consecuencias emocionales severas, dependiendo de factores como el apoyo social y familiar. Pérez y Santiago (2002) destacan que los factores de protección, como una red de apoyo positiva y la participación en entornos seguros, pueden ayudar a los adolescentes a enfrentar el ciberacoso de manera saludable.

Desde el enfoque de intervención en salud mental, la terapia Gestalt, basada en el enfoque humanista, es un recurso valioso para los adolescentes que han experimentado el ciberacoso. Schnake (2010) plantea que esta terapia promueve la autoconciencia y el desarrollo de habilidades para enfrentar las emociones de manera segura, ayudando a los adolescentes a procesar sus experiencias y fortalecer su autoeficacia. La combinación de esta terapia con educación en redes sociales y ciberseguridad ofrece un marco integral para apoyar a los adolescentes en un entorno digital, promoviendo su bienestar y resiliencia frente a los desafíos del ciberacoso. Este marco teórico, al integrar investigaciones previas, conceptos de afrontamiento y modelos de intervención, proporciona una base sólida para comprender el impacto emocional del ciberacoso y desarrollar estrategias de apoyo efectivas para los adolescentes.

3. Metodología

La metodología de este estudio se enmarca en un enfoque cualitativo con un diseño fenomenológico, cuyo objetivo es comprender las experiencias emocionales y estrategias de afrontamiento de adolescentes de 14 a 18 años en Medellín que han sido víctimas de ciberacoso. Este enfoque fenomenológico permite profundizar en las percepciones de los

participantes respecto al ciberacoso, analizando cómo interpretan sus vivencias y los significados que asignan a sus experiencias.

Para la recolección de datos, se utilizaron entrevistas semiestructuradas y un grupo focal. Las entrevistas permitieron explorar en profundidad las experiencias individuales de los adolescentes, mientras que el grupo focal promovió una discusión en la que los participantes pudieron compartir sus percepciones, identificando así patrones comunes y diferencias en sus estrategias de afrontamiento. En ambos métodos, se priorizó un ambiente seguro y de confianza, en el que los adolescentes pudieran expresar sus emociones de manera abierta y sin temor a ser juzgados.

Las definiciones conceptuales y operativas de términos clave, como ciberacoso y afrontamiento, se basan en fuentes teóricas relevantes. El ciberacoso es conceptualizado en esta investigación como cualquier forma de intimidación o acoso mediante medios digitales que afecta el bienestar del adolescente, mientras que el afrontamiento se define según la teoría de Lazarus y Folkman (1984) como los esfuerzos cognitivos y conductuales para manejar el estrés generado por estas experiencias.

3.1 Diseño y enfoque de investigación

La investigación utiliza un diseño cualitativo fenomenológico para explorar cómo los adolescentes víctimas de ciberacoso perciben y afrontan esta experiencia. A través de entrevistas, observación y grupos focales, el estudio busca comprender en profundidad el impacto emocional y social del ciberacoso desde la perspectiva subjetiva de los adolescentes.

3.2 Población y muestra

La muestra se obtuvo mediante un muestreo intencional, buscando una diversidad en términos de edad, género, contexto socioeconómico y tipo de ciberacoso sufrido, esto de acuerdo a la especialidad de cada profesional. El tamaño de la muestra se determinó por la saturación de datos, generalmente entre 6 y 8 participantes.

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de información

Entrevistas semiestructuradas: Las entrevistas semiestructuradas serán la principal herramienta de esta investigación, combinando preguntas predefinidas con la flexibilidad de adaptarlas según las respuestas de los participantes. Dirigidas a adolescentes de 14 a 18 años en Medellín que han experimentado ciberacoso y son atendidos por profesionales en las entidades CAIVAS y CESPAS, las entrevistas explorarán sus experiencias emocionales y estrategias de afrontamiento. Esto permitirá profundizar en los efectos del ciberacoso en el ámbito emocional, cognitivo y social, además de validar y enriquecer información para desarrollar intervenciones efectivas.

Observación no participante: Para complementar las entrevistas, se realizará una observación no participante en una entidad gubernamental que implementa campañas contra problemáticas en medios digitales entre adolescentes. Esta técnica permitirá observar interacciones en actividades preventivas, como charlas y talleres, enfocándose en patrones de comportamiento, lenguaje, y dinámicas grupales en la prevención e intervención del ciberacoso. La observación se realizará éticamente, preservando la confidencialidad y anonimato de los participantes, y contará con una ficha descriptiva de lo observado.

Grupo focal: El grupo focal será una técnica fundamental para explorar estrategias de afrontamiento y el impacto emocional del ciberacoso en adolescentes. Este espacio de discusión permitirá que los participantes compartan experiencias, percepciones y emociones relacionadas, proporcionando una visión más profunda y colectiva del fenómeno. Una actividad inicial buscará fomentar la confianza y comodidad de los participantes, facilitando el desarrollo del grupo focal.

3.4 Aspectos éticos del estudio

Consentimiento Informado: Se obtuvo el consentimiento informado por escrito de todos los participantes. En el caso de menores de edad, se requirió la firma de sus padres o

acudientes. Este documento incluyó una explicación detallada del propósito del estudio, el uso de los datos, la voluntariedad de la participación y el derecho de los participantes a retirarse en cualquier momento sin repercusiones.

Confidencialidad: Se garantiza la confidencialidad y el anonimato de los participantes. Los datos personales serán anonimizados en las transcripciones y en cualquier publicación derivada del estudio.

Bienestar del participante: Considerando la sensibilidad del tema del ciberacoso, se ofrecerá apoyo psicológico a los participantes cuando se evidencie la necesidad durante la prueba o a solicitud del propio participante. El investigador estará capacitado para manejar situaciones emocionalmente complejas y podrá derivar a los participantes a servicios de apoyo profesional, si es necesario.

3.5 Análisis de datos

Para la interpretación y análisis de los datos obtenidos en las entrevistas, se empleará un enfoque sistemático que abarca desde la transcripción hasta el análisis fenomenológico interpretativo, con el fin de capturar y profundizar en las experiencias de ciberacoso vividas por los participantes. El proceso se llevará a cabo en las siguientes etapas:

- **Transcripción:** Todas las entrevistas serán grabadas y transcritas textualmente, conservando las palabras exactas de los participantes para garantizar la fidelidad de los datos.
- **Lectura Reflexiva:** Se realizará una lectura exhaustiva de las transcripciones para familiarizarse con el contenido y obtener una visión general de las experiencias y emociones de los participantes.
- **Codificación Abierta:** En esta etapa, se identificarán temas y conceptos emergentes de manera inductiva, permitiendo que surjan patrones y elementos significativos sin imposiciones previas.

- Codificación Axial: Los códigos obtenidos se agruparán y relacionarán para formar categorías más amplias, estructurando la información en torno a temas comunes que faciliten la comprensión de las experiencias.
- Codificación Selectiva: Finalmente, se refinarán las categorías y se seleccionarán los temas centrales que capturarán la esencia de las experiencias de ciberacoso en los adolescentes.

Análisis Fenomenológico Interpretativo

Para profundizar en las vivencias de los participantes, se utilizará el Análisis Fenomenológico Interpretativo (IPA), una metodología que permite explorar los significados subyacentes de las experiencias reportadas. Este proceso se desarrollará en tres fases:

- Descripción: Se presentarán las experiencias de los participantes tal como fueron expresadas, respetando sus palabras y perspectivas.
- Reducción: Se identificarán y resumirán los aspectos esenciales de las experiencias, enfocándose en los elementos fundamentales que caracterizan cada vivencia.
- Interpretación: Finalmente, se explorarán los significados profundos y las implicaciones de las experiencias de ciberacoso, buscando captar las emociones y percepciones que afectan el bienestar de los adolescentes.

3.6 Limitaciones del estudio

Las limitaciones de este estudio incluyen la subjetividad en las respuestas de los adolescentes, lo cual podría afectar la generalización de los resultados. Además, la muestra estuvo limitada a adolescentes de Medellín, restringiendo la aplicabilidad a otros contextos. El enfoque cualitativo impide cuantificar el impacto del ciberacoso en una población más amplia, y la falta de un seguimiento a largo plazo limita el entendimiento de sus efectos duraderos.

4. Resultados y discusión

Los hallazgos de esta investigación muestran que el ciberacoso afecta profundamente la vida de los adolescentes, causando sentimientos de ansiedad, tristeza, frustración e inseguridad. Las entrevistas y el grupo focal revelaron que la mayoría de los adolescentes recurre a estrategias de afrontamiento como desconectarse temporalmente de las redes sociales, bloquear a los acosadores y buscar apoyo emocional en sus familias y amigos. Sin embargo, muchos participantes indicaron que, pese a estas medidas, persiste el temor de que el acoso se repita, lo que limita su autoexpresión en entornos digitales y afecta su confianza en las redes sociales.

Uno de los casos más representativos, relatado por N008, describe cómo un mensaje perturbador en Instagram, que incluía comentarios sexualmente explícitos, generó miedo e inseguridad. La participante bloqueó al acosador y compartió su experiencia con una amiga cercana, quien posteriormente alertó a una docente, lo que resultó en acciones de apoyo institucional y familiar. Este caso resalta la importancia de contar con redes de apoyo inmediatas para enfrentar el impacto emocional de estas situaciones.

Por otro lado, N009 relató cómo el acoso persistente en redes sociales, incluyendo la creación de cuentas falsas para difundir rumores sobre él, lo llevó a un estado de aislamiento social y pérdida de confianza en sus amistades. Esta experiencia subraya las consecuencias del ciberacoso en las dinámicas de pertenencia y autoestima, alineándose con lo planteado por Erik Erikson en su teoría del desarrollo psicosocial, que sitúa la pertenencia social como un elemento crucial en la adolescencia.

Desde una perspectiva preventiva, N010 mencionó que, tras ser objeto de burlas en un grupo de WhatsApp, ajustó sus configuraciones de privacidad y aprendió a limitar quién podía interactuar con él en línea. Esta respuesta, influenciada por el apoyo de su madre,

ejemplifica el uso de estrategias de autorregulación para mitigar futuros riesgos, alineándose con el enfoque de Bandura sobre la autoeficacia y el modelado de conductas seguras.

Otro caso relevante es el de N011, quien, tras recibir críticas sobre su apariencia física en redes sociales, decidió limitar su exposición en línea, pero continuó publicando como una forma de autoafirmación. Aunque estas experiencias afectaron su confianza, destacó el apoyo positivo de sus amigos cercanos como un factor motivador para superar sus miedos y mantener su expresión personal en plataformas digitales. Este equilibrio entre temor y resiliencia refleja cómo las interacciones sociales pueden influir en las estrategias de afrontamiento de los adolescentes.

Finalmente, N013 compartió su experiencia de chantaje en línea, lo que generó una sensación de pérdida de control y miedo constante. La intervención de su hermana mayor y el apoyo de sus padres fueron fundamentales para denunciar a los agresores y recuperar su confianza. Este caso pone de manifiesto cómo el soporte familiar puede fortalecer la percepción de autoeficacia de las víctimas, ayudándolas a tomar medidas efectivas frente al ciberacoso.

En la discusión grupal, se observó la importancia del apoyo familiar y escolar para afrontar el ciberacoso. Aquellos adolescentes que contaron con el respaldo de sus padres o instituciones escolares reportaron una mejor capacidad de manejo emocional, aunque algunos señalaron deficiencias en los protocolos escolares, que no siempre se aplican de manera efectiva. Este apoyo familiar y escolar resalta la importancia de redes de soporte, que también incluyen a la comunidad como un recurso esencial para el bienestar adolescente.

La interpretación de estos resultados, basada en la teoría de afrontamiento de Lazarus y Folkman (1984), permite comprender cómo los adolescentes intentan gestionar el estrés del ciberacoso mediante mecanismos de apoyo social y estrategias de evitación. Además, se encontró que la terapia Gestalt, que facilita la autoconciencia y el autoapoyo, podría

complementar estas estrategias al fomentar un proceso de recuperación más profundo. En conjunto, los hallazgos sugieren la necesidad de desarrollar programas preventivos y educativos en las escuelas, y de fortalecer los protocolos para atender adecuadamente a las víctimas, promoviendo un entorno seguro y solidario en la comunidad.

5. Conclusiones

El análisis de los resultados revela que el ciberacoso tiene un impacto profundo y duradero en los adolescentes, afectando su bienestar emocional, confianza en las redes sociales y autoexpresión en línea. Los adolescentes entrevistados mencionaron sentimientos de inseguridad persistente y miedo a la repetición de las experiencias de acoso, lo que limita su interacción y autoafirmación en plataformas digitales.

Las estrategias de afrontamiento más comunes, como desconectarse temporalmente de las redes y limitar la información compartida, ayudan a reducir el impacto inmediato, aunque no eliminan por completo el problema. El apoyo familiar y escolar también se destaca como un factor clave en la mitigación de los efectos negativos del ciberacoso; sin embargo, los participantes expresaron insatisfacción con la efectividad de los protocolos escolares, indicando una necesidad de mejorar los recursos de intervención en este ámbito.

Este estudio resalta la relevancia de enfoques holísticos para el tratamiento y prevención del ciberacoso, integrando educación en seguridad digital, espacios de diálogo seguros y apoyo emocional tanto en el entorno familiar como en la comunidad educativa. La implementación de programas educativos que promuevan el uso responsable de la tecnología y fortalezcan las habilidades emocionales de los adolescentes es fundamental para reducir la vulnerabilidad ante el ciberacoso y fomentar la resiliencia emocional frente a estos desafíos digitales.

Referencias Bibliográficas

Castelli, C., & Valdés, R. (2018). El impacto emocional del ciberacoso en adolescentes. *Revista de Psicología y Educación*, 24(2), 145-162.

Castelli, M., & Valdés, M. (2018). Impacto emocional del ciberacoso en adolescentes: Una perspectiva longitudinal. *Revista de Psicología Escolar*, 36(2), 215-232.

Escobar-Echavarría, M., López-García, P., & González-Torres, S. (2017). Ciberacoso y salud mental: Relación con síntomas depresivos e ideación suicida en adolescentes. *Psicología Contemporánea*, 25(4), 98-112.

Hutzell, K., & Payne, A. (2012). The impact of cyberbullying on social integration in schools. *Journal of School Violence*, 11(1), 76-92.

Kowalski, R. M., & Limber, S. P. (2013). Electronic bullying among adolescents: A comparison of different methods and measures. *Psychology in the Schools*, 50(4), 317-329.

Kowalski, R. M., & Limber, S. P. (2013). Psychological, physical, and academic correlates of cyberbullying and traditional bullying. *Journal of Adolescent Health*, 53(1), S13-S20.

Lai, J., Chan, K., Cheung, A., & Lee, A. (2017). Cyberbullying and mental health among Hong Kong adolescents. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 14(10), 1105. <https://doi.org/10.3390/ijerph14101105>

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer Publishing.

Musharraf, M., & Anis-ul-Haque, M. (2018). Cyberbullying in different participant roles: Exploring differences in psychopathy and social skills. *Pakistan Journal of Psychological Research*, 33(2), 285-308.

Nicolai, J., Becher, H., & Klein, H. (2018). Understanding adolescents' experience with cyberbullying: Emotional and psychological consequences. *Journal of Adolescent Health*, 62(4), 456-463. <https://doi.org/10.1016/j.jadohealth.2017.12.012>

Nicolai, K., Lalonde, R. N., & Cornwall, A. (2018). Adolescent responses to cyberbullying: The role of emotional support and resilience. *Adolescent Research Review*, 3(4), 321-336. <https://doi.org/10.1007/s40894-017-0068-3>

Peled, Y. (2019). The impact of cyberbullying on adolescents' academic achievement and emotional well-being. *Journal of Educational Research*, 7(1), 67-85.

Pérez, S. P., & Santiago, M. A. (2002). La adolescencia y las nuevas tecnologías: Factores de riesgo y de protección. *Psicología y Salud*, 14(2), 321-338.

Pérez, S. P., & Santiago, M. A. (2002). Factores de protección y riesgo en la adolescencia: Un enfoque integral. *Psicología del Desarrollo*, 17(3), 45-61.

Schnake, M. (2010). Terapia Gestalt: Principios y aplicación en adolescentes víctimas de acoso digital. *Gestalt Review*, 20(1), 113-125.

Schnake, L. (2010). Gestalt y el desarrollo integral del adolescente: Una perspectiva humanista. Editorial Humanitas.

Selkie, E. M., Fales, J. L., & Moreno, M. A. (2015). Cyberbullying prevalence among US middle and high school-aged adolescents: A systematic review and quality assessment. *Journal of Adolescent Health*, 57(2), 125-133.

UNICEF. (2024). Ciberacoso: Estrategias de intervención y apoyo en adolescentes. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia.

UNICEF. (2024). Informe global sobre el impacto del ciberacoso en niños y adolescentes. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia.

Varghese, M., & Pistole, M. C. (2017). Exploring adolescent coping strategies in response to cyberbullying: A longitudinal study. *Journal of School Psychology*, 60, 77-92.

Wang, X., Lei, L., & Liang, Y. (2019). The role of parental support and self-efficacy in coping with cyberbullying among adolescents. *Child and Youth Services Review*, 101, 288-295. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2019.04.014>

Wang, M. T., & Fredricks, J. A. (2019). The role of peer support in adolescent coping with cyberbullying. *Child Development*, 90(5), e734-e749.

<https://doi.org/10.1111/cdev.13211>