

## QUAIS OS COMENTÁRIOS NEGATIVOS E ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO MAIS COMUNS E EFICAZES NA PLATAFORMA DIGITAL YOUTUBE?

BÁRBARA MOREIRA XAVIER<sup>1</sup>

barbaraxavier@campus.ul.pt

BEATRIZ CARVALHO<sup>2</sup>

carvalho.beatriz@campus.ul.pt

INÊS MATEUS<sup>3</sup>

mateusines@campus.ul.pt

MARIA CATARINA LUIS GUERREIRO<sup>4</sup>

mariaguerreiro1@campus.ul.pt

SIDCLAY BEZERRA DE SOUZA<sup>5</sup>

ssouza@campus.ul.pt

### RESUMO

O presente estudo tem como objetivo compreender qual a tipologia de comentário negativo mais comum nos comentários referentes a vídeos postados na plataforma *YouTube*, bem como as tipologias de estratégias de enfrentamento utilizadas pelos autores dos vídeos integrantes nesta plataforma. A investigação analisa quatro vídeos identificados como “vídeos virais” inseridos na plataforma, em concordância com quatro testemunhos individuais de *YouTubers* autores de vídeos referentes à temática do *cyberbullying* nesta mesma plataforma. É ainda tido como participante o testemunho de um *YouTuber* sobre a sua experiência com o *cyberbullying* por meio de uma entrevista. Os resultados demonstram que os comentários mais comuns nos vídeos virais analisados, são referentes à categoria de “Atributos Físicos” e a estratégia de enfrentamento que os *YouTubers* indicam utilizar com maior frequência é “Fazer frente ao sucedido”. Os resultados podem indicar que a incidência nos comentários quanto aos “Atributos físicos” tem relação com a exposição da imagem do indivíduo publicamente, sendo as estratégias aplicadas a um nível mais indireto devido ao distanciamento pessoal que ocorre na rede *online*.

**PALAVRAS CHAVE:** CYBERBULLYING; YOUTUBE; ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO; COMENTÁRIOS NEGATIVOS.

## ***¿QUÉ LOS COMENTARIOS NEGATIVOS Y ESTRATEGIAS DE ENFRENTAMIENTO MÁS COMUNES Y EFICACES EN LA PLATAFORMA DIGITAL YOUTUBE?***

---

### **RESUMEN**

El siguiente estudio tiene como objetivo comprender cual es el tipo de comentario negativo mas común en comentarios realizados a videos publicados en la plataforma *Youtube*, así como también el tipo de estrategias de enfrentamiento utilizadas por los autores de los videos que se encuentran en dicha plataforma. Esta investigación analiza cuatro videos designados como “videos virales” incluidos en la plataforma, en concordancia con cuatro testimonios individuales de *Youtubers* autores de videos que hacen referencia a la temática del *cyberbullying* en esta misma plataforma. Fue, también, considerado como participante el testimonio de un *Youtuber* sobre su experiencia con el *Cyberbullying* a travez de una entrevista. Los resultados demuestran que los comentarios mas comunes en los videos virales analizados, se refieren a la categoría de “Atributos Físicos” y que la estrategia de enfrentamiento que los *Youtubers* utilizan con mas frecuencia es “Hacerle frente a lo sucedido”. Los resultados pueden indicar que lo que influencia los comentarios relacionados con los “atributos físicos” está relacionado con la exposición de la imagen del individuo publicamente, siendo que las estrategias aplicadas se desenvuelven en un nivel mas indirecto debido al distanciamiento personal que ocurre en la red online.

**PALAVRAS CLAVE:** CYBERBULLYING, YOUTUBE, ESTRATEGIAS DE ENFRENTAMIENTO, COMENTARIOS NEGATIVOS

## ***WHAT' MOST COMMON AND EFFECTIVE NEGATIVE COMMENTS AND COACHING STRATEGIES ON THE DIGITAL YOUTUBE PLATFORM?***

---

### **ABSTRACT**

The present research aims to understand the typology of the most negative common comments related to videos posted on the *YouTube* platform, as well as the coping strategies most used by the *YouTubers*. The investigation analyzes four videos inserted in the platform *YouTube* identified as “viral videos”, in agreement with four individual testimonies of *YouTubers* referring to their experience with *cyberbullying* in this same platform. The results show that the most negative common comments in viral videos analyzed relate to the category of “Physical Attributes” and the coping strategy that *YouTubers* indicate to use the most is “Facing The Situation”. The results on this study indicating that the focus on comments on “Physical Attributes” is related to the exposure of the individual’s image publicly, with strategies being applied at a more indirect level because of the personal distancing that occurs in the online network.

**KEYWORDS:** CYBERBULLYING, YOUTUBE, COPING STRATEGIES, NEGATIVE COMMENTS.

- 
- 1 1 Universidade de Lisboa
  - 2 Universidade de Lisboa
  - 3 Universidade de Lisboa
  - 4 Universidade de Lisboa
  - 5 Universidade de Lisboa

## INTRODUÇÃO

O *cyberbullying* é um fenômeno constante no dia-a-dia de milhares de pessoas. A crescente sensibilização para este fenômeno cria cada vez mais um conhecimento das plataformas através das quais este nos surge, como um comportamento consciente, intencional, deliberado, hostil e sistemático, de uma ou mais pessoas, cuja intenção é ferir os outros (SOUZA; VEIGA SIMÃO; CAETANO, 2014a). Uma das repercussões deste fenômeno, com a evolução tecnológica, consiste no *Cyberbullying*: uma manifestação ou assédio moral, que ocorre por meio de recursos tecnológicos modernos, como telemóveis, ou pela internet (SLONJE; SMITH, 2008). Em contraste com as outras formas de *bullying*, o *cyberbullying*, apoiado nas tecnologias da informação, transcende as fronteiras do tempo, sendo que a ofensa se pode manter infinitamente presente no espaço virtual (SILVA; MASCARENHAS, 2010). Para além da difamação da vítima, o mundo virtual permite ao agressor sentir-se menos inibido, e simultaneamente não ser responsabilizado pelas suas ações (SOUZA, 2011).

De um modo geral, o *cyberbullying* atenta contra a saúde e integridade psicológica uma vez que exerce danos e traumas emocionais irreversíveis ou de difícil reversão (MASCARENHAS; MARTINEZ, 2012; SOUZA; VEIGA SIMÃO; FRANCISCO, 2014b). Além disso, estudos indicam que o *cyberbullying* está associado com baixo compromisso dos estudantes (e.g., YBARRA; MITCHELL, 2004), com o aumento de problemas psicossociais (e.g., FAUCHER; JACKSON; CASSIDY, 2014; OLWEUS, 2012), causando consequências à saúde psíquica e ao ajustamento psicológico adequado dos estudantes (CAETANO et al., 2016; BRACK; CALTABIANO, 2014). Além disso, há evidências que apontam que está associado com o consumo de álcool (e.g., CAPPADOCIA; CRAIG; PEPLER, 2013), sendo também identificados problemas psiquiátricos relativamente ao alto nível de ansiedade, de depressão e de ideação suicida (e.g., CAMPBELL et al., 2013; NIXON, 2014; SCHENK; FREMOUW, 2012).

Uma das plataformas base para o *Cyberbullying* reside no *YouTube*, uma página que permite uma interação contínua entre *YouTubers* e visualizadores, na qual os visualizadores intercedem na vida dos *YouTubers* que visualizam, através dos vídeos regulares que os mesmos postam, demonstrando diversas rotinas do seu quotidiano. Consequência da exposição exagerada do *Youtuber* e do consequente envolvimento dos visualizadores observa-se uma crescente do fenômeno de *Cyberbullying* nos comentários de cada vídeo.

Num estudo de Dinakar et al. (2011) os autores analisaram comentários de vídeos no *YouTube*, sendo que os mesmos residiam em quatro temas principais: 1) raça e a cultura (com ataques relacionados com culturas e minorias raciais, incluindo qualquer descrição inaceitável ou um comentário estereotipado relacionado com alguma prática); 2) sexualidade (comentários negativos sobre minorias sexuais e ataques sexistas contra mulheres); 3) inteligência (comentários que atacam a inteligência e capacidades mentais de um indivíduo); 4) atributos físicos (comentários negativos sobre as características físicas do indivíduo), como tal o grupo utilizou esta mesma tipologia de classificação de comentários, de modo a compreender quais os mais utilizados e mais agressivos no contexto do *YouTube*.

Por sua vez, as estratégias de enfrentamento surgem para atuar sobre as situações vividas, e sobre o significado valorativo que o indivíduo atribui às mesmas (Souza et al., 2014a). Em Castaño e Barco (2010) discute-se a relação entre personalidade e *coping* na perspetiva da teoria da

personalidade: nesta investigação toma-se como estratégias de coping as estratégias utilizadas por diferentes grupos e a utilidade das mesmas para nos adaptarmos a situações de stress; faz-se ainda a distinção entre estratégias de enfrentamento e estilos de enfrentamento sendo estes últimos a predisposição da pessoa para pensar e agir de forma diferente nas diversas situações que a perturbam. Tendo o estudo mencionado contado com a participação de 162 alunos universitários, não é de mais salientar que existe uma grande percentagem de *cyberbullying* em contexto educacional que vai originar mau estar na vida dos que com este se deparam (SOUZA et al, 2014a). Dentro das estratégias de *coping*, que permitem lidar com a agressão, o presente estudo foca-se principalmente nas estratégias de enfrentamento (que enfrentam a agressão), enquanto as estratégias de evitamento não envolvem uma reação ativa ao ataque.

Castilho (2010) considera ainda as estratégias de enfrentamento como a manipulação de esforços cognitivos e comportamentais para lidar com demandas específicas. Tal como Castaño e Barco (2010) indicam que as estratégias de enfrentamento consistem nos processos específicos utilizados em cada contexto, que podem ser alteradas em função das situações desencadeadoras. Souza et al. (2014a) indicam como estratégias de enfrentamento, “fazer frente ao sucedido”, “contactar as autoridades policiais”, “procurar a ajuda de alguém de confiança”, “pedir ajuda aos amigos”, “restringir e encerrar os contactos”, “excluir os agressores das redes sociais” e “contactar os gestores do *site* ou rede social”. Como tal, estas serão as estratégias de enfrentamento abordadas pelo presente estudo, de modo a compreender quais as mais frequentes e eficazes indicadas pelas vítimas de *cyberbullying* na plataforma *YouTube*.

Posto isto, após reflexão atenta da literatura já mencionada sobre o problema emergente do *cyberbullying* direcionado na plataforma *YouTube* e como tentativa de compreender profundamente o universo de comentários e estratégias de enfrentamento no *YouTube*, de forma a averiguar o melhor método para atuar na sensibilização do *cyberbullying* enquanto realidade nesta plataforma, o atual estudo considera como questões centrais da sua investigação “Quais os comentários negativos e estratégias de enfrentamento mais comuns e eficazes na plataforma digital *YouTube*?”, e “Quais as estratégias de enfrentamento mais comuns e eficazes na plataforma digital *YouTube*?”.

Desta forma, o presente estudo teve, por um lado, o objetivo de compreender quais os comentários negativos e estratégias de enfrentamento mais comuns e eficazes na plataforma digital *YouTube*. Por outro lado, este estudo ainda teve o objetivo de perceber quais as estratégias de enfrentamento mais comuns e eficazes na plataforma digital *YouTube*.

## MÉTODO

O estudo desenvolvido é de natureza estrutural e partiu de diversos estudos de caso na plataforma *YouTube* de modo a compreender quais os comentários negativos e as estratégias de enfrentamento que mais surgem neste âmbito de vivência entre o *Youtuber* e o visualizador. Em adição, foi ainda realizada uma entrevista a um *Youtuber*, de modo a comparar os resultados dos casos estudados, com a experiência pessoal do mesmo.

## PARTICIPANTES

A amostra de participantes nesta investigação dividiu-se em dois grupos: num primeiro grupo

inclui-se quatro *Youtubers* autores de quatro vídeos onde indicam as estratégias de enfrentamento que os sujeitos mais utilizam na sua experiência pessoal de *Youtuber* (note-se que os sujeitos - 50% masculinos e 50% femininos – são americanos, sendo que as idades dos mesmos são compreendidas entre os 19 e 30 anos); um segundo grupo, escolhido para a recolha de comentários negativos, e constituído por outros quatro *Youtubers* (os sujeitos - 50% masculinos e 50% femininos – são americanos e possuem idades compreendidas entre os 14 e 28 anos) autores de quatro vídeos virais. Este projeto contou ainda com a participação, através de uma entrevista aplicada, de um *Youtuber* de 27 anos. Note-se que devido a questões éticas, a análise é realizada de forma anónima.

## PROCEDIMENTO

O estudo procedeu ao levantamento das estratégias indicadas no conteúdo dos quatro vídeos referentes a como lidar com comentários negativos no *YouTube*, através da observação meticulosa dos mesmos vídeos, e ao enquadramento das estratégias de enfrentamento indicadas pelos *Youtubers* nas categorias apresentadas no estudo de Souza et al. (2014a): “Fazer frente ao sucedido”, “contactar as autoridades policiais”, “procurar a ajuda de alguém de confiança”, “pedir ajuda aos amigos”, “restringir e encerrar os contactos”, “excluir os agressores das redes sociais” e “contatar os gestores do *site* ou rede social”.

Procedeu-se ainda ao levantamento de cem comentários por cada um dos quatro vídeos virais, através da observação da lista de comentários disponível em cada vídeo, e ao enquadramento dos mesmos nas categorias de comentários maldosos apresentados no estudo de Dinakar et al. (2011): raça e a cultura, sexualidade, inteligência e atributos físicos. Em adição, levantaram-se as respostas do *Youtuber* à entrevista realizada, sendo que o mesmo respondeu às questões indicadas no documento da entrevista *online*.

Em suma, o estudo procedeu ao levantamento das estratégias indicadas no conteúdo dos quatro vídeos referentes aos temas, e ao enquadramento das mesmas nas categorias apresentadas no estudo de Souza et al. (2014a). Procedeu-se ainda ao levantamento de cem comentários por cada um dos quatro vídeos virais, e ao enquadramento dos mesmos nas categorias de comentários maldosos apresentados no estudo de Dinakar et al. (2011).

## INSTRUMENTOS E ARTEFACTOS

Os artefactos utilizados residem nos oito vídeos analisados no total, disponíveis na plataforma *YouTube*, que não serão disponibilizados no artigo por motivos éticos. Quatro dos vídeos foram analisados em conteúdo, de modo a compreender quais as estratégias de enfrentamento indicadas pelos seus autores, enquanto outros quatro foram observados a nível dos seus comentários, com uma amostra de cem comentários por vídeo viral. Foi ainda utilizada como instrumento, uma tabela de recolha de dados para a anotação dos comentários mais recorrentes - raça e cultura, sexualidade, inteligência, atributos físicos - e estratégias de enfrentamento indicadas pelos *youtubers* como as mais usadas - fazer frente ao sucedido, contactar as autoridades policiais, procurar a ajuda de alguém de confiança, pedir ajuda aos amigos, restringir e encerrar contactos, excluir os agressores das redes sociais, contactar os gestores do *site/ rede social* -, bem como um guião de entrevista realizada ao *youtuber* participante.



## ANÁLISE DE DADOS

Foi efetuada uma análise de conteúdo onde se procedeu ao levantamento das estratégias de enfrentamento e comentários negativos presentes nos vídeos, e o enquadramento dos mesmos nas categorias referidas. Note-se que se teve em conta as regras fundamentais – exaustividade, exclusividade, homogeneidade, pertinência, objetividade e produtividade - a ter em conta nas diferentes fases da codificação – determinação das unidades de registo ou significação, da unidade de contexto, da unidade de enumeração ou contagem e categorização - (Amado, 2013).

Os dados foram recolhidos através da anotação das estratégias de enfrentamento referidas pelos quatro *YouTubers* nos seus vídeos sobre o tema, no decorrer da observação do mesmo vídeo, e inserindo as estratégias de enfrentamento referidas pelos mesmos nas categorias apresentadas no estudo de Souza et al. (2014a): “Fazer frente ao sucedido”, “contactar as autoridades policiais”, “procurar a ajuda de alguém de confiança”, “pedir ajuda aos amigos”, “restringir e encerrar os contactos”, “excluir os agressores das redes sociais” e “contatar os gestores do *site* ou rede social”.

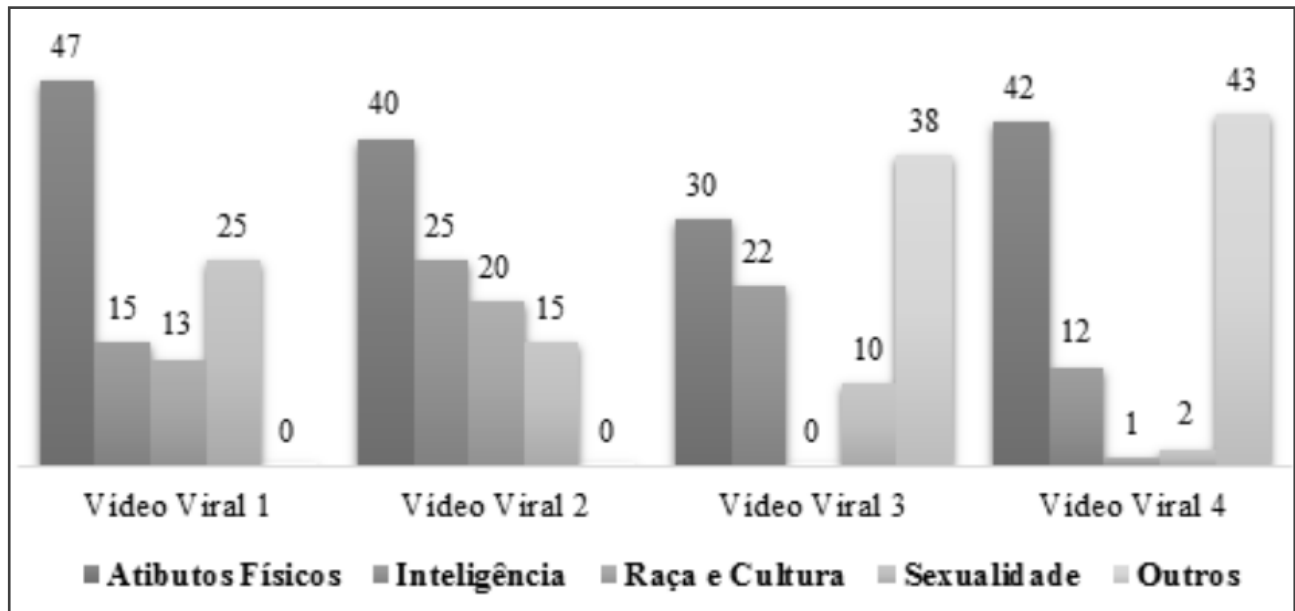
Os dados sobre os comentários negativos mais recorrentes nos estudos de caso analisados foram recolhidos através da anotação de cem comentários por cada um de quatro vídeos virais, no decorrer da observação dos mesmos comentários, e inserindo os mesmos nas categorias apresentadas pelo estudo de Dinakar et al. (2011): a raça e a cultura, a sexualidade, inteligência e atributos físicos.

Os dados foram analisados através de percentagens, de modo a compreender qual a maioria de tipologia de comentário que mais surge nos quatro vídeos virais apresentados, e qual a maioria de tipologia de estratégia de enfrentamento que mais surge indicada pelos *YouTubers* nos seus quatro vídeos sobre estratégias de enfrentamento.

Analisaram-se ainda as respostas do *YouTuber* entrevistado, de modo a perceber em que categoria se inserem as estratégias de enfrentamento indicadas pelo mesmo, bem como a tipologia de comentário que o mesmo recebe na plataforma *YouTube*.

## RESULTADOS

Os dados para a investigação sobre qual a tipologia de comentário com conteúdo de *cyberbullying* mais comum foram obtidos na seleção de comentários de carácter negativo em vídeos virais (i.e., vídeos que adquirem um alto poder de circulação na Internet, alcançando grande popularidade, considera-se neste estudo com mais de 1 milhão de visualizações) na plataforma social online *YouTube* – [www.YouTube.com](http://www.YouTube.com) -. Na Figura 1, apresentamos a frequência da tipologia dos comentários mais encontrados.



**Figura 1. Discriminação dos dados recolhidos referentes à tipologia de comentário mais comum com conteúdo cyberbullying.**

Em cada vídeo viral retirou-se uma amostra de 100 comentários com teor controverso negativo, perfazendo uma amostra total de 400 comentários analisados nesta pesquisa. Posteriormente os comentários foram subdivididos em cinco categorias: 1) Atributos Físicos - referentes à aparência do indivíduo; 2) Inteligência - comentários ofensivos à inteligência e capacidades mentais do indivíduo; 3) Raça e Cultura - ataques sobre culturas e minorias raciais, envolvendo descrições estereotipadas relativas às mesmas; 4) Sexualidade - comentários negativos envolvendo ataques contra minorias sexuais e ataques sexistas contra mulheres; 5) Outros - considerado todo o comentário de teor depreciativo que não se enquadre nas categorias mencionadas anteriormente. Na Tabela 1, apresentamos os tipos de comentários observados em termos de percentagem.

**Tabela 1. Distribuição dos comentários selecionados (N=400), conforme a tipologia de comentário utilizada.**

Tipologia de Comentário	Frequência dos Comentários	
	n	%
Atributos Físicos	159	39.7
Inteligência	75	18.8
Raça e Cultura	34	8.5
Sexualidade	52	13.0
Outros	80	20.0

Respeitante à primeira Questão de Investigação sobre quais os comentários negativos mais comuns e significativos na plataforma digital *YouTube*, e como observado na tabela a cima, conclui-se que a tipologia de comentário mais comum diz respeito aos “atributos físicos” com conteúdo ofensivo direcionado para a aparência e características individuais físicas do indivíduo, sendo que

das críticas mais comuns destacam-se aquelas com teor alusivo ao peso do indivíduo e à sua beleza.

Alusivo à segunda Questão de Investigação sobre quais as estratégias de enfrentamento mais comuns (ver Figura 2), semelhantemente ao processo anterior com quatro vídeos virais, observamos as seguintes percentagens das estratégias mencionadas por Souza et al. (2014a) - fazer frente ao sucedido; contactar as autoridades policiais; procurar a ajuda de alguém de confiança; pedir ajuda aos amigos; restringir e encerrar os contactos; excluir os agressores das redes sociais; contactar os gestores do site ou rede social – o grupo encontrou referência para as estratégias “fazer frente ao sucedido” (100% dos participantes), mas curiosamente numa perspectiva de ignorar tais comentários “laugh it off”, “restringir e encerrar os contactos” (25% dos participantes) e “excluir os agressores das redes sociais” (25% dos participantes); assim observa-se que mais do que uma estratégia de enfrentamento possa ser utilizada pelo mesmo sujeito. Os participantes poderiam referir mais que um tipo de estratégia.

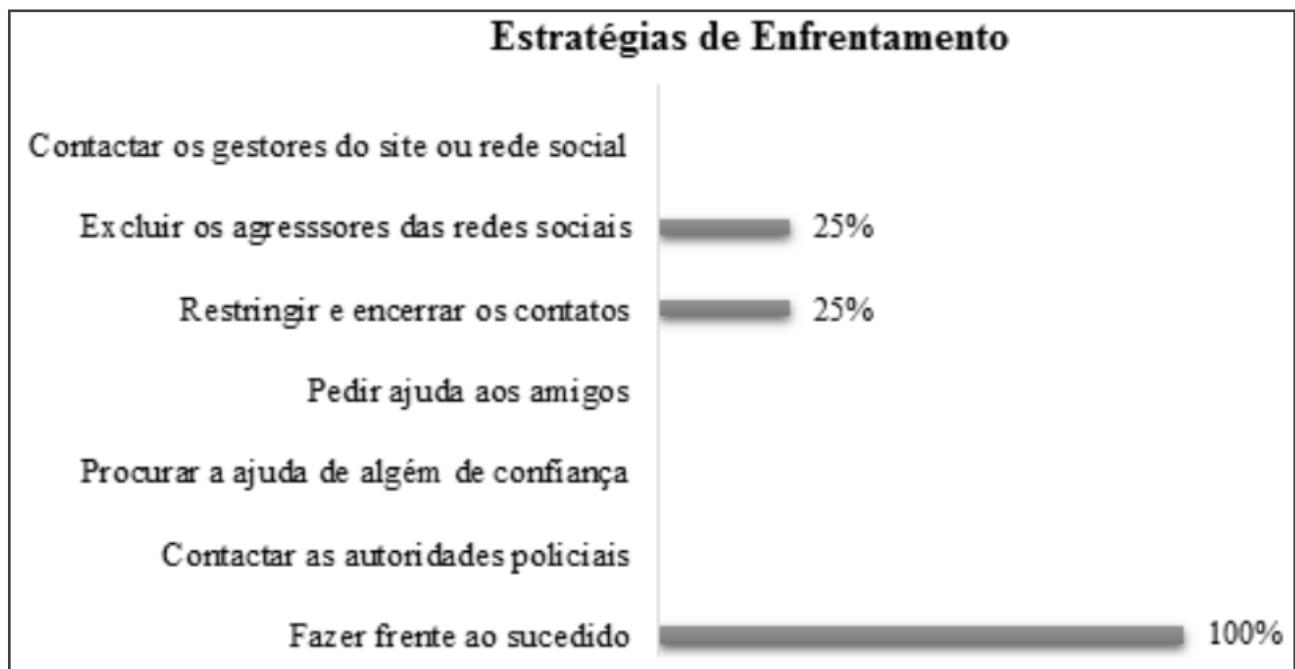


Figura 2. Discriminação dos dados recolhidos referentes às estratégias de enfrentamento mais comuns e significativas no combate ao cyberbullying.

Posto isto, procurou-se confrontar os resultados encontrados com a experiência pessoal de um *Youtuber* português tendo observado que referente à tipologia de comentário mais comum esta diferencia: sendo eleitos os comentários alusivos à sexualidade do entrevistado – “Recebo do tipo “és gay” ou “sua bicha”, coisas do género”. Em relação às estratégias de enfrentamento existe uma convergência de opiniões visto que o mesmo menciona “Eu acho que devemos ignorar se os comentários forem agressivos” – “fazer frente ao sucedido” na mesma perspectiva de ignorar tais comentários – e “eu apago os comentários porque não quero comentários agressivos nos meus vídeos” - “restringir e encerrar os contactos”.



## DISCUSSÃO

O presente estudo procurou encontrar os comentários negativos mais comuns nos vídeos postados na plataforma digital *YouTube* e perceber quais as estratégias de enfrentamento escolhidas por cada vítima dos comentários.

Com base nos resultados, afirma-se que existem, de facto, as quatro categorias de comentários negativos encontrados na revisão de literatura, sendo essas: a Raça e Cultura, a Inteligência, a Sexualidade e os Atributos Físicos (Dinakar et al. 2011). Como resposta à pergunta de investigação, conclui-se que os comentários mais comuns serão os relativos aos atributos físicos, concordando com o estudo de Dinakar et al. (2011) que indica uma maior proficiência de comentários de cariz pessoal e intrínseco sobre os comentários categorizadores de grupos. Quanto à estratégia de enfrentamento mais utilizada pelos casos estudados, esta será a de “Fazer frente ao sucedido” mas note-se que numa perspectiva de “laugh it off”. No entanto, foi encontrada uma extensa amostra de comentários negativos que não se enquadram nestas tipologias, tendo sido categorizadas como “outros”. No que diz respeito às estratégias de enfrentamento de Souza et al. (2014a), nem todas as estratégias foram encontradas, surgindo ainda uma diferente interpretação da estratégia “fazer frente ao sucedido”, que inclui a negligência dos comentários, sendo viável a criação de uma nova categoria que espelhe este tipo de estratégia referente à desconsideração da importância dos comentários recebidos.

A entrevista realizada nesta investigação facultou informações que vieram enriquecer o teor do presente trabalho. Para o entrevistado, que partilha da opinião de muitos, o “*cyberbullying* é bem mais perigoso que o *bullying* presencial, porque a *internet* é um mundo e nós não sabemos o que está do outro lado” e ainda que o *cyberbullying* não seja um fenómeno recente “hoje em dia está mais presente porque cada vez há mais gente a usar as redes sociais - quem não as tem não é?”, realçando consequentemente que devemos “ter cuidado com o que posamos na Internet”. Os *media* designam um papel fundamental no Universo do *cyberbullying*, sendo que, de acordo com o entrevistado, “ajudam a prevenir e a chamar mais à atenção sobre este problema”. No entanto, o grupo defende a importância de mais investigações que aprofundem o poder dos *media* enquanto sistema de propaganda, prevenção e/ou resolução do *cyberbullying*. Uma outra questão que o grupo acha fundamental a existência de literatura sobre tal é o poder do género no *cyberbullying* - por exemplo, referente à tipologia de comentário negativo, o nosso entrevistado defende que “os rapazes são mais agressivos e diretos e as raparigas jogam mais com as palavras, uma agressão mais elaborada”. É necessário ter em conta a existência de estudos (Castaño, 2010) que indicam que existe uma relação entre estratégias de enfrentamento e a personalidade das vítimas: é fundamental perceber qual a representação de si que os sujeitos vítimas destes ataques têm e quais os seus traços mais salientes que os possam ajudar ou não na luta contra o *cyberbullying*. No presente estudo, esta componente torna-se algo difícil de avaliar, dado o método de investigação utilizado. A solução para a violência *online*, sujeita a muitas variáveis, é ainda inexistente, visto que “tomamos medidas diferentes consoante a gravidade da situação” porém talvez passe por “mostrar que existem linhas de apoio ou mesmo grupos de apoio que podem ajudar. Acima de tudo pedir ajuda e não ficar calado.” Esta questão é muito importante, dado que os alvos mais fáceis para a vitimização são sujeitos ainda estudantes que se encontram numa fase de desenvolvimento fundamental e que podem sair prejudicados para o resto da vida pela sua experiência negativa com o *cyberbullying*.

## LIMITAÇÕES

Referente às limitações da presente investigação, que deverão ter-se em conta, destaca-se: 1) a avaliação dos comentários recolhidos e a sua posterior inserção nas categorias de tipologia de comentários negativos mais comuns mencionadas por Dinakar et al. (2011) foi condicionada pelo juízo pessoal dos investigadores; 2) o encontro de revisão de literatura sobre a temática de *cyberbullying* e a posterior dificuldade em pesquisa de conteúdo sobre *cyberbullying* que especificasse, de forma clara e sucinta, como os *YouTubers* enfrentam o mesmo – a explicação passará provavelmente pelo facto de este fenómeno ser uma temática recente da nova era *online* e o receio de um efeito adverso, isto é de despoletar mais negatividade para os comentários nesses vídeos; 3) aquando da entrevista ao *YouTuber* para estudo de caso real, esta não foi realizada presencialmente, não havendo existência de uma explicação direta por parte dos investigadores, nem esclarecimento de dúvidas/conceitos, o que pode ter levado o entrevistado a não entender o objetivo da pergunta, como se verifica no apêndice 1 – entrevista: pergunta 8; 4) o *YouTuber* entrevistado não possui nos seus vídeos um número de visualizações tão grande quanto as dos vídeos analisados, sendo que a sua visão da temática pode ser diferente da dos *YouTubers* escolhidos na procura de comentários; 5) inicialmente o grupo de investigação, propôs-se procurar comentários de cariz negativo nos mesmos vídeos onde foram encontradas estratégias de enfrentamento relatadas pelos *YouTubers*, no entanto tal mostrou-se impossível pois, inesperadamente, observou-se uma grande amostra de comentários positivos e de incentivo ao *YouTuber* - considerou-se então, a possibilidade de haver um bloqueio de comentários pejorativos nestes mesmos vídeos por parte do administrador da página.

## IMPLICAÇÕES PARA A PRÁTICA

O contributo do presente estudo personifica-se na compreensão mais aprofundada do *cyberbullying* na comunidade do *YouTube*, demonstrando que é algo bastante presente através da constatação da amostra abundante de comentários negativos e sua explicitação neste trabalho e que é necessária a criação de mais estratégias de combate para que seja possível a sua diminuição. Na observação, as tipologias de comentário disponíveis no estudo de Dinakar et al. (2011) foram encontradas com sucesso, mas sugere-se a análise e reavaliação das categorizações, havendo a criação de duas novas categorias de forma a ampliar a captação de comentários negativos nas redes sociais. Assim, em estudos futuros seria importante a identificação de pelo menos mais duas categorias onde se possa incluir outro tipo de comentários: uma categoria de desvalorização (“*loser*”; “*Fuck I hate this kid! Kill yourself you worthless cunt*”) e de ameaça (“*I want grab him by his feet and stick him headfirst into a pool until the bubbles stop.*”; “*I freaking swear if this girl screams one more time I’m gonna jump in the screen and slap her*”). Sabendo ainda que a tipologia de comentário mais encontrada reside nos atributos físicos, seria adequada a incidência de futuros estudos nesta área, na tentativa de compreender quais os pressupostos deste ataque e o poder do género no *cyberbullying*, desenvolvendo estratégias de enfrentamento mais adequadas para este tipo de agressão.

Referente às estratégias de enfrentamento disponíveis nos estudos de Souza et al. (2014a), estas não foram encontradas em sua totalidade. Porém as estratégias identificadas neste estudo correspondem ao estudo analisado - havendo assim lacunas que necessitam de ser exploradas, referentes às categorias em falta e àquelas que não são encontradas com a frequência esperada,

sendo necessário um maior número de investigações mais profundas e complexas sobre o tema. Esta investigação testemunha ainda que o fenómeno afeta os *YouTubers* de forma pessoal e incómoda, podendo até ferir os seus sentimentos e prejudicar a forma como atuam no seu canal, tornando a emergência de novas e melhores táticas de enfrentamento direto entre o agressor e o *Youtuber* uma necessidade imprescindível para a saúde mental de quem trabalha no *YouTube*.

Em conclusão, podemos salientar que o *cyberbullying* é uma temática em crescimento e que o desenvolvimento do seu entendimento tem sido elucidativo. Trata-se de um problema cuja incidência e suas consequências necessitam de uma intervenção sistémica por parte de toda a sociedade (SOUZA; VEIGA SIMÃO, 2017). Desta forma, realça-se que o surgimento de estudos com relação ao *cyberbullying* é extremamente indispensável e urgente devido às suas repercussões na emergência de novas e melhores táticas de combate ao mesmo e no auxílio às redes sociais e às vítimas.

## REFERÊNCIAS

- AMADO, J. *Manual de Investigação Qualitativa em Educação*. Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra, 2013.
- BRACK, K.; CALTABIANO, N. Cyberbullying and self-esteem in Australian adults. *Cyberpsychology: Journal of Psychosocial Research on Cyberspace*, v. 8, n. 2, p. 1 -10, 2014. <http://dx.doi.org/10.5817/CP2014-2-7>
- CAETANO, A. P.; FREIRE, I.; VEIGA SIMÃO, A. M.; MARTINS, M. J. D.; PESSOA, M. T. Emoções no cyberbullying: um estudo com adolescentes portugueses. *Revista Educação e Pesquisa*, v. 42, n. 1, p. 199-212, 2016. <http://dx.doi.org/10.1590/S1517-9702201603138125>
- CAMPBELL, M. A.; SLEE, P. T.; SPEARS, B.; BUTLER, D.; KIFT, S. Do cyberbullies suffer too? Cyberbullies' perceptions of the harm they cause to others and to their own mental health. *School Psychology International*, v. 34, n. 6, p. 613-629, 2013. doi: 10.1177/0143034313479698
- CASTAÑO, E.F.; BARCO, B. L. Estrategias de afrontamiento del estrés y estilos de conducta interpersonal. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, v. 10, n. 2, p. 245-257, 2010.
- CAPPADOCIA, M. C.; CRAIG, W. M.; PEPLER, D. (2013). Cyberbullying prevalence, stability, and risk factors during adolescence. *Canadian Journal of School Psychology*, v. 28, n. 2, p. 171-192, 2013. doi: 10.1177/0829573513491212
- CASTILHO, A. E. (2010). Estudio descriptivo de las estrategias de afrontamiento del bullying, en professorado mexicano. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, v. 8, n. 1, p. 353-372, 2010.
- DINAKAR, K.; REICHART, R.; LIEBERMAN, H. Modeling the detection of Textual Cyberbullying. *The Social Mobile Web*, v. 11, n. 02, p. 11-17, 2011.
- FAUCHER, C.; JACKSON, M.; CASSIDY, W. Cyberbullying among university students: Gendered experiences, impacts, and perspectives. *Education Research International*, v. 2014, p. 1-10, 2014. <http://dx.doi.org/10.1155/2014/698545>

MASCARENHAS, S. A. N.; MARTINEZ, J. M. A. Ocorrência do bullying/cyberbullying como desrespeito à diversidade e à cidadania no contexto universitário amazônico. *Revista EDUCAmazônia*, v. 8, n 1, p. 150-161, 2012.

NIXON, C. L. Current perspectives: the impact of cyberbullying on adolescent health. *Adolescent Health, Medicine and Therapeutics*, v. 5, p. 143-158, 2014.

OLWEUS, D. Cyberbullying: An overrated phenomenon?. *European Journal of Developmental Psychology*, v. 9, n. 5, p. 520-538, 2012.

SCHENK, A. M.; FREMOUW, W. J. Prevalence, psychological impact, and coping of cyberbully victims among college students. *Journal of School Violence*, v. 11, n. 1, p. 21-37, 2012.

SILVA, J. L.; MASCARENHAS, S. A. N. Gestão do bullying e cyberbullying na universidade – Desafios para a orientação educativa e convivência social e ética no ensino superior – Estudo com estudantes da UFAM/Brasil. *Revista AMAzônica*, v. 5, n. 2, p. 46-55, 2010.

SLONJE, R.; SMITH, P. K. Cyberbullying: Another main type of bullying?. *Scandinavian journal of psychology*, v. 49, n. 2, p. 147-154, 2008. doi: 10.1111/j.1467-9450.2007.00611.x

SOUZA, S. B. Cyberbullying: Estudo exploratório sobre as perspectivas acerca do fenómeno e das estratégias de enfrentamento com jovens universitários portugueses. (Tese de mestrado não publicada). *Faculdade de Psicologia - Universidade de Lisboa*, Lisboa, Portugal, 2011.

SOUZA, S. B.; VEIGA SIMÃO, A. M. (2017). Clima universitário e cyberbullying: um estudo com estudantes do Brasil e Portugal. *Revista @mbienteeducação*, v. 10, n. 2, p. 181-196, 2017.

SOUZA, S. B.; VEIGA SIMÃO, A. M.; CAETANO, A. P. Cyberbullying: Percepções acerca do Fenômeno e das Estratégias de Enfrentamento. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, v. 27, n. 3, p. 582-590, 2014a. doi: 10.1590/1678-7153.201427320

SOUZA, S. B.; VEIGA SIMÃO, A. M.; FRANCISCO, S. M. (2014). Cyberbullying: incidência, consequências e contributos para o diagnóstico no ensino superior. *Revista @mbienteeducação*, v. 7, n. 1, p. 90-104, 2014b.

YBARRA, M. L.; MITCHELL, K. J. Online aggressor/targets, aggressors, and targets: A comparison of associated youth characteristics. *Journal of child Psychology and Psychiatry*, v. 45, n. 7, p. 1308-1316, 2004. doi: 10.1111/j.1469-7610.2004.00328.x

## SOBRE OS AUTORES

Bárbara Moreira Xavier. Aluna do Mestrado Integrado em Psicologia – Faculdade de Psicologia, Universidade de Lisboa. Alameda da Universidade, 1649-013 Lisboa, Portugal. Email: barbaraxavier@campus.ul.pt

Beatriz Carvalho. Aluna do Mestrado Integrado em Psicologia – Faculdade de Psicologia, Universidade de Lisboa. Alameda da Universidade, 1649-013 Lisboa, Portugal. Email: carvalho.beatriz@campus.ul.pt

Inês Mateus. Aluna do Mestrado Integrado em Psicologia – Faculdade de Psicologia, Universidade de Lisboa. Alameda da Universidade, 1649-013 Lisboa, Portugal. Email: mateusines@campus.ul.pt

Maria Catarina Luis Guerreiro. Aluna do Mestrado Integrado em Psicologia – Faculdade de Psicologia, Universidade de Lisboa. Alameda da Universidade, 1649-013 Lisboa, Portugal. Email: mariaguerreiro1@campus.ul.pt

Sidclay Bezerra de Souza. Doutor em Psicologia. Especialidade em Psicologia da Educação; CICPSI, Faculdade de Psicologia, Universidade de Lisboa. Pesquisador do Grupo de Psicologia da Educação e Orientação - PEO através do Programa de Estudos sobre *Cyberbullying*) Email: ssouza@campus.ul.pt

Recebido em 14/09/17

Aprovado em 11/10/17