

Usos de Facebook y duelo: expresión emocional y búsqueda de apoyo en redes sociales

Uses of Facebook and grief:

emotional expression and seeking support in social media

DOI: <https://doi.org/10.32870/cys.v2022.7911>

ANDRÉS MARÍN-CORTÉS¹

<https://orcid.org/0000-0003-3181-2901>

SANDRA QUINTERO²

<https://orcid.org/0000-0003-4475-4624>

SEBASTIÁN ACOSTA³

<https://orcid.org/0000-0001-6081-7272>

ANDRÉS GARCÍA⁴

<https://orcid.org/0000-0001-9156-5880>

FREDY GÓMEZ⁵

<https://orcid.org/0000-0002-0881-1305>

Este artículo analiza los usos de Facebook relacionados con el duelo por parte de mujeres que han perdido a una persona amada. Se realizó una investigación cualitativa a partir del método fenomenológico-hermenéutico en la que se entrevistaron 29 mujeres en duelo. Los resultados indican que Facebook es una plataforma para la expresión emocional y la búsqueda de apoyo. Esta investigación aporta a la comprensión de prácticas comunicativas en medios digitales que convierten en borrosos los límites entre lo público y lo privado durante experiencias de crisis.

PALABRAS CLAVE: Duelo, emociones, apoyo social, interacciones digitales, Facebook.

This article discusses the use of Facebook in relation to grief by women who have lost a loved one. Qualitative research was carried out using a phenomenological-hermeneutic method, in which 29 bereaved women were interviewed. The results indicate that Facebook is a platform for emotional expression and for seeking support. This research contributes to the understanding of communicative practices in digital media, which blur the boundaries between what is private and public during moments of crisis.

KEYWORDS: Grief, emotions, social support, digital interactions, Facebook.

Este artigo analisa os usos do Facebook relacionados ao luto pela morte de mulheres que perderam um ente querido. Realizou-se pesquisa qualitativa com método fenomenológico-hermenéutico, na qual foram entrevistadas 29 mulheres enlutadas. Os resultados indicam que o Facebook é uma plataforma de expressão emocional e busca de apoio. Esta pesquisa contribui para a compreensão das práticas comunicativas em mídias digitais, que confundem as fronteiras entre o que é privado e o que é público durante experiências de crise.

PALAVRAS CHAVE: Duelo, emoções, suporte social, interações digitais, Facebook.

Cómo citar este artículo:

Marín-Cortés, A., Quintero, S., Acosta, S., García, A. & Gómez, F. (2022). Usos de Facebook y duelo: expresión emocional y búsqueda de apoyo en redes sociales. *Comunicación y Sociedad*, e7911. <https://doi.org/10.32870/cys.v2022.7911>

- 1 Universidad de San Buenaventura, Colombia.
andresfelipemarinocortes@gmail.com
- 2 Universidad de San Buenaventura, Colombia.
sandra.quintero@usbmed.edu.co
- 3 Unidad de Duelo Funeraria San Vicente, Colombia.
sacosta@funerariasanvicente.com
- 4 Unidad de Duelo Funeraria San Vicente, Colombia.
agarcia@funerariasanvicente.com
- 5 Unidad de Duelo Funeraria San Vicente, Colombia.
fgomez@funerariasanvicente.com

Fecha de recepción: 18/08/20. Aceptación: 15/09/21. Publicado: 15/12/21.

INTRODUCCIÓN

Cuando la red social Facebook fue creada en el año 2004, sus creadores y usuarios no imaginaron que las personas en proceso de duelo por muerte la utilizarían de maneras tan diversas. No obstante, en la actualidad, dicha red social ofrece múltiples herramientas para expresar el dolor. Por ejemplo, Facebook cuenta con un servicio de creación de páginas conmemorativas (*memorials*, en inglés), destinadas a que amigos y familiares recuerden a quienes han muerto, visitando su perfil e interactuando con este. Además, de manera espontánea, los usuarios de la plataforma suelen crear grupos de apoyo online alrededor del tema del duelo, en los que se comparten contenidos, se expresan emociones y se ofrece ayuda mutua (Tudela de Marcos & Barrón, 2017). Facebook también se emplea para que los deudos contacten a profesionales de la salud mental que ofrecen acompañamiento durante experiencias de duelo. Así, conmemorar, interactuar y buscar apoyo en redes sociales evoca experiencias similares a las que antes se vivían, casi exclusivamente, en los cementerios (Dilmaç, 2016; Lamilla, 2016; Moore et al., 2019; Willis & Ferrucci, 2017).

El duelo es una experiencia emocional que requiere la capacidad de identificar estrategias para aceptar el hecho de la muerte y adaptarse a ello (Bermejo et al., 2016; Gamba-Collazos & Navia, 2017). Entre las estrategias más comunes para afrontar el duelo está la práctica de los ritos. Estos, tradicionalmente, han sido utilizados por la comunidad como una manera de ayudar a los dolientes en ese tránsito emocional. En este marco, las ciencias sociales han comenzado a interrogarse por las maneras como se vive el duelo actualmente y su relación con el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

Döveling (2015) señala que la expresión emocional en espacios presenciales durante el duelo por muerte se caracteriza por la búsqueda de apoyo social para tramitar emociones como el dolor y la tristeza. Además, el duelo no puede entenderse como una experiencia emocional unidimensional, pues involucra emociones como el miedo, la culpa, la ira y la desesperación. Para el caso de la regulación emocional durante el duelo, las personas tienen el reto de llevar a cabo estrategias de afrontamiento del dolor intraindividuales e interpersonales (Gross, 2008).

Con la inserción de las redes sociales y las TIC en la vida cotidiana (Feijoo & García, 2016), se hace necesario comprender cómo se afronta la muerte en la era digital. Las redes sociales ofrecen un espacio para registrar y compartir experiencias (Gurevich, 2016), entre las que se incluye el duelo. A partir de la aparición de plataformas como Facebook, los deudos tienen la posibilidad de publicar sus recuerdos, emociones y deseos ante una amplia audiencia (Perluxe & Francisco, 2017). Las redes sociales permiten interactuar con el perfil digital del fallecido, compartir información con familiares y amigos y discutir temas alrededor de la muerte (Blower & Sharman, 2019; Giaxoglou et al., 2017; Moore et al., 2019).

En relación a los grupos de apoyo online y su impacto en la salud mental, Hartig y Viola (2016) encontraron que el 48% de las personas incluidas en su muestra reporta sentir un dolor menos intenso desde su participación en comunidades de apoyo digital. Además, quienes estuvieron durante un año o más en dichos grupos sintieron que su dolor disminuía, en comparación con aquellos que permanecieron durante menos tiempo. Perluxe y Francisco (2017) sugieren que Facebook facilita el apoyo social desde diferentes fuentes de manera simultánea. Según los autores, dicho apoyo contribuye a la reestructuración y reorganización del proceso de duelo. Por su parte, Moyer y Enck (2018) señalan que el uso de Facebook permite que los usuarios en duelo conmemoren a sus seres queridos fallecidos, mantengan una conexión con ellos, expresen emociones y recuerden ocasiones especiales.

Los dolientes que emplean Facebook para expresar sus emociones consideran que esta práctica normaliza la experiencia de duelo, restándole vergüenza a una vivencia comúnmente invalidada (Moyer & Enck, 2018). Algunas investigaciones han encontrado que publicar fotos en Facebook es una manera de mantener un vínculo con el fallecido, combatir el dolor y aceptar la realidad de la situación (Keskinen et al., 2019). El algoritmo de Facebook que genera videos con recuerdos entre contactos da cuenta de una nueva forma en que los dolientes se relacionan con sus muertos. Así, las redes sociales no son solamente mediadoras de la información, sino tecnologías que transforman las prácticas de la memoria (Lambert et al., 2018).

Tradicionalmente, la experiencia del duelo por muerte se ha caracterizado por estar relegada a la esfera privada. Sin embargo, ante la gran influencia de las redes sociales, se han presentado cambios en las formas de ritualización que antes eran de naturaleza íntima y ahora han adquirido un carácter público (Perluxe & Francisco, 2017). Este cambio ha reintroducido los procesos de duelo en lo colectivo y ha facilitado la expresión pública de pensamientos privados sobre la pérdida (Cesare & Branstad, 2018).

Las redes sociales permiten a sus usuarios expresarse a través de la publicación de textos, imágenes y videos. Incluso brindan la posibilidad de que algunas personas acompañen los rituales funerarios de forma digital, permitiéndoles ver al fallecido o hablar con familiares y amigos por medio de videollamadas (Bravo, 2017).

La presente investigación se realizó con usuarias de la Unidad de Duelo de la Funeraria San Vicente en Medellín (Colombia). Esta institución ofrece servicios de acompañamiento psicológico a personas que atraviesan por la experiencia de la muerte de un ser amado. En la Unidad de Duelo, las usuarias encuentran profesionales de la psicología que las acompañan a través de procesos de psicoterapia y de grupos de apoyo. Durante los últimos años, los profesionales de la unidad se han percatado de que parte de la experiencia de duelo de las personas pasa por escenarios de interacción y comunicación online. En este marco, el presente estudio tiene el propósito de conocer si el uso de las redes sociales digitales favorece la realización de las tareas del duelo. Esta investigación es novedosa tanto para el campo de la psicología del duelo como para el campo de los estudios de la comunicación y la interacción digital.

Esta investigación tiene como objetivo comprender los usos de Facebook que hacen mujeres en proceso de duelo por muerte. El estudio se realizó con el propósito de aportar al estado del arte actual, que permita esclarecer si las interacciones en redes sociales favorecen la elaboración del duelo y promueven estados de bienestar emocional.

MÉTODO

Esta investigación tuvo un diseño cualitativo con método fenomenológico-hermenéutico (Ayala, 2008; Salgado, 2007), y se ocupó de interpretar los usos de Facebook relacionados con el proceso de duelo por

muerte. La fenomenología-hermenéutica es un método que se centra en el estudio de las experiencias vividas, analizando los significados que los sujetos construyen acerca de estas (van Manen, 2003).

Participantes

La muestra estuvo conformada por 29 mujeres mayores de edad, con edades entre los 22 y 61 años, habitantes de Medellín, Colombia, y pertenecientes a sectores socioeconómicos medios. Todas son usuarias de la Unidad de Duelo de la Funeraria San Vicente. Esta pertenencia era una condición para su participación en la investigación, pues se requería que, como parte del cuidado emocional de las participantes, tuvieran a su disposición el acompañamiento de un psicoterapeuta experto en el tema del duelo.

Instrumentos

La técnica de generación de datos fue la entrevista no estructurada y en profundidad (Schettini & Cortazzo, 2016). En primer lugar, la guía de entrevista indaga por el parentesco y las cualidades de la relación entre las dolientes y el difunto. En segundo lugar, explora por los usos de Facebook que hacen las dolientes respecto a su proceso de duelo. Las entrevistas tuvieron una duración promedio de 60 minutos.

Procedimiento

Las participantes fueron convocadas a través de los grupos de apoyo de la Unidad de Duelo de la Funeraria San Vicente, ubicada en la ciudad de Medellín. Con las personas interesadas en participar de la investigación, se realizó un primer encuentro en el que se presentaron los objetivos, el método y la técnica del estudio. Además, se resolvieron sus dudas e inquietudes. En esta fase se invitó tanto a varones como a mujeres; sin embargo, el 100% de las personas interesadas fueron mujeres.

Seguido, se convino una cita con las participantes en la que se aclararon las condiciones éticas de su participación en el estudio y se firmó el documento de consentimiento informado. A cada persona se le asignó un código alfanumérico con el cual fue identificada en las fases siguientes del estudio. Finalmente, se realizaron las entrevistas, las cuales fueron grabadas en formato digital de audio.

Una lógica estrictamente inductiva orientó el análisis de datos. En primer lugar, se realizó un microanálisis para segmentar y codificar los audios (Strauss & Corbin, 2002). Producto de este proceso se generaron 245 códigos referidos a los usos de Facebook relacionados con la experiencia de duelo por muerte. El criterio de densidad conceptual (Monge, 2015) permitió agrupar los códigos en las siguientes categorías: expresión emocional, búsqueda de apoyo e interacción con el perfil del fallecido. Para el proceso de transformación de datos se empleó el software Atlas Ti v. 7.0.

Consideraciones éticas

El Comité de Bioética de la Universidad de San Buenaventura evaluó y otorgó su aval para la ejecución de la investigación. El estudio fue calificado por el Comité como de mínimo riesgo. Sin embargo, con el propósito de velar por la salud psicológica de las mujeres participantes, todas las entrevistas se llevaron a cabo por psicólogos con experiencia en clínica del duelo e investigación cualitativa. Las participantes contaban con los servicios de atención psicológica de la Unidad de Duelo, tales como psicoterapia individual y grupos de apoyo. Por último, este estudio se rigió por la Ley colombiana 1090 de 2006 que regula la investigación en psicología.

RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados de la investigación. Los hallazgos están agrupados en tres apartados que corresponden a cada una de las categorías construidas durante el proceso de análisis de datos: 1) expresión emocional; 2) búsqueda de apoyo; y 3) interacción con el perfil del fallecido.

Facebook como escenario para la expresión emocional

Las mujeres en proceso de duelo usan Facebook para expresar emociones relacionadas con el dolor. Para el caso de este estudio, la expresión emocional va en la vía de la catarsis –en el sentido vernáculo de la palabra–. Las formas en las que se expresan las emociones dolorosas son: publicando fotos, mensajes o compartiendo canciones. A su vez,

cuando dichas expresiones encuentran respuesta por parte de la audiencia de Facebook, las participantes interpretan estas interacciones como manifestaciones de apoyo emocional.

Al principio era para yo transmitirle a las personas todo lo que estaba sintiendo. Ponia fotos, mensajes que me llegaban en la semana o, cuando me sentía muy mal, escribí “¿Por qué duele tanto?” Cuando la gente me expresaba su apoyo, yo me alegraba (Matilde, 43 años).

Si bien las participantes saben que sus mensajes no llegarán al destinatario directo, es decir al difunto, sí saben que estos serán recibidos por destinatarios indirectos, es decir, la audiencia de sus redes sociales. Así entonces, la expresión afectiva durante el proceso de duelo está destinada a dos sujetos: la persona que ha muerto y la gran cantidad de espectadores que conforman la red social. Aun cuando los mensajes pudieran ser escritos en un diario privado, las participantes se ven invitadas a publicarlos en escenarios digitales en los que se hagan visibles para muchas personas.

Un día cualquiera, hice una publicación de una foto de ella, diciéndole “te extraño”, “vida mía cómo me haces de falta”, “madrecita, madrecita, te llevo en mi corazón”. En la navidad también publiqué que me hacía mucha falta (Nubia, 50 años).

Las participantes encuentran en Facebook, por una parte, un canal para expresar sus emociones y, por otro lado, diversas formas de manifestarse afectivamente. Es decir, esta red social proporciona tanto la plataforma para la expresión afectiva, por ejemplo, en el perfil del usuario fallecido, como los recursos para que dicha expresión se dé, por ejemplo, con me gusta, reacciones, publicaciones, comentarios, etc. Además, el lugar que ocupa Facebook en la experiencia afectiva de las dolientes toma mayor relevancia cuando perciben que en otros escenarios, como en su familia, no son escuchadas cuando quieren hablar de su dolor. La mayor parte de las participantes reporta que en las interacciones presenciales se les presiona para que no hablen de sus emociones

o de la persona fallecida, mientras que en las redes sociales siempre hay alguien que responde positivamente a sus publicaciones.

Como que es una forma de expresarme. Es una forma de expresar lo que siento, a través de las redes, porque ya muy poca gente me escucha (Jenny, 50 años).

Para las mujeres que atraviesan por un proceso de duelo por muerte, las emociones que expresan en Facebook son, efectivamente, aquello que sienten. No se trata de una máscara o una pose, sino de una manifestación genuina de su vida afectiva. Además, las participantes refieren que el uso de las redes sociales se vincula a la inmediatez de su experiencia emocional. Esto tiene sentido en el marco de la estructura con la que están diseñadas las redes sociales, pues cuentan con configuraciones para publicar en vivo y se valen de la conectividad y la portabilidad de los teléfonos celulares.

Yo digo que cuando uno coloca una emoción en el Facebook, es lo que uno está sintiendo en ese momento. Uso Facebook publicando imágenes y algunos estados de cómo me sentía en ese momento. Expresando cómo se siente uno en ese momento (Katherine, 45 años).

Las participantes manifiestan que, durante las primeras fases del proceso de duelo, Facebook es una herramienta útil para expresar sus emociones y buscar el apoyo que consideran tan necesario durante esos momentos vitales. La publicación de fotografías que caracteriza a las redes sociales va acompañada de textos referidos a las emociones vividas por las usuarias. Así, la comunicación emocional corre por la vía de dos registros: icónico y textual. Esto enriquece la experiencia de las participantes, así como de los otros usuarios de la red social que son los consumidores de dichos contenidos.

Puse una foto, de resto escribía lo que yo sentía. Al principio era una manera de sentir apoyo y poder expresar lo que estaba sintiendo. Publico la foto y según lo que voy viendo en la foto, voy escribiendo lo que siento (Luz, 38 años).

Buscar apoyo en escenarios digitales

Las participantes del estudio suelen afiliarse a grupos online que abordan el tema del duelo. En ellos se promueve la expresión emocional, el acceso a información científica y el consumo de contenidos sobre el dolor, la muerte y la aceptación. Dicha afiliación genera la percepción de que su experiencia es comprendida por otras personas que también han tenido pérdidas. En este tipo de grupos, las participantes ofrecen y reciben apoyo mutuo. Además, las mujeres entrevistadas reproducen en sus propios perfiles las publicaciones encontradas en los grupos en línea. El propósito de esta práctica es conseguir que los mensajes lleguen a nuevas personas que están atravesando por un proceso de duelo.

Busqué otro grupo. Se llama “Tengo un ángel en el cielo”. Ahí miro videos, frases y todo eso lo comparto. Muchas de esas cosas las comparto con las personas que yo tengo agregadas en mi Facebook (Alba, 49 años).

Por otra parte, Facebook es un lugar en el que pueden encontrar una ayuda, tanto para sí mismas como para sus allegados, razón por la cual las mujeres se afilian a grupos y páginas online en las que buscan publicaciones científicas que ayuden a esclarecer su proceso. En dichas páginas encuentran un respaldo psicológico que les genera confianza y claridad sobre las fases de elaboración emocional por las que pasan. Además, allí reciben respuesta a sus preguntas sobre cómo afrontar la pérdida y cómo desarrollar estrategias para la resignificación de su vida sin sus seres queridos.

Me han ayudado los artículos que he leído. De hecho, de psicólogos que publican mucho ahí. Yo tengo varias páginas de psicólogos, entonces eso de pronto sí, pues, me pongo a leer cosas así y eso me ayuda un poquito (María, 54 años).

Facebook ofrece a las personas en proceso de duelo la posibilidad de apoyar a otros, ya sea comentando las publicaciones, reaccionando a ellas, interactuando con otros miembros de los grupos de duelo u ofreciendo consejos a partir de su experiencia. Lo anterior evidencia un deseo de retribuir el apoyo encontrado dentro de la red social. Es una

forma de transmitir los aprendizajes adquiridos y un intento de “ayudarse ayudando”. Esto indica que aliviar el dolor de un duelo es un proceso que se consigue gracias a procesos interactivos de apoyo, tanto el que se recibe como el que se ofrece.

Me gusta mucho montar frasecitas de duelo, de superación, de que sí se puede, de que las tormentas tienen que pasar, que después de una tormenta sale el sol, pues me gusta mostrarles a muchas personas, que de pronto están pasando por las mismas situaciones, que yo pasé momentos tan duros, pero que sí se puede salir de ellos, que sí somos capaces (Dora, 48 años).

Facebook es una herramienta de libre acceso que permite aliviar el dolor. Sus usuarios pueden acceder a ella en el momento que lo deseen, siempre que cuenten con conexión a Internet. Aunque en las primeras etapas del duelo el propósito de su uso es desahogarse emocionalmente, en etapas posteriores se incrementa la percepción de su utilidad como herramienta para dar y recibir apoyo. Esto deviene en la generación de estados emocionales de alivio y bienestar para las dolientes, gracias a la percepción de estar acompañadas en ese tránsito.

No fue una cosa premeditada. Se fue dando. Al ver que yo escribía y que la gente me correspondía y que la gente me preguntaba cómo estaba, que cómo estaba el ánimo, eso fue como agradable para mí, ver que al menos la gente de la calle me escribía (Catherine, 29 años).

Las herramientas desarrolladas por Facebook para la interacción entre usuarios juegan un papel fundamental en la percepción de apoyo. Un me gusta, un mensaje o un emoticón son respuestas que le hace saber al doliente que es visto, reconocido y comprendido. Un aspecto importante es que las interacciones digitales transmiten emociones y actitudes como el cariño y la aceptación. Los que, en última instancia, son los aspectos psicosociales que posibilitan la elaboración del duelo y aminoran el sentimiento de soledad.

Para mí ha sido muy satisfactorio poder expresarles a mis amigos, así como a los amigos de mis amigos, cómo estoy. Además, recibo al apoyo de ellos, pues inmediatamente me envían una carita triste, una carita feliz o un comentario. Es un apoyo (Isabel, 29 años).

Interactuar con el perfil del fallecido para mantener vivo su recuerdo

Las participantes reportan que habitualmente visitan el perfil de Facebook de la persona fallecida. Las mujeres entrevistadas interactúan con el perfil de quien murió, mirando sus fotografías o dando me gusta a las publicaciones que hizo en vida. Las imágenes almacenadas en la red social tienen un significado especial para los deudos. Es una forma de conservar los recuerdos y tener accesibilidad permanente a ellos. Están ahí siempre y se pueden ver desde cualquier lugar, razón por la cual las participantes del estudio consideran que es importante que la cuenta en redes sociales se mantenga activa.

Yo visitaba el perfil de mi esposo para mirar fotos, para recordar cosas, momentos. Él había puesto unas fotos muy bonitas, me quedaba más fácil bajarlas del perfil de él que empezar a buscarlas (Paola, 37 años).

La posibilidad de visitar el perfil de Facebook del fallecido acerca a los deudos a un depósito de textos e imágenes que dan cuenta de la manera como esa persona sentía el mundo. Esto les permite a las participantes acceder a una suerte de memoria íntima donde el fallecido narraba su vida y destacaba los hitos significativos que en ella acontecían. Este contacto produce una sensación de cercanía con el fallecido, como si al acceder a este contenido también se accediera, de alguna manera, a la vida de su ser querido. Para las participantes, esta es una manera de mantener el vínculo y mitigar la ausencia.

Cuando miro el perfil de mi hermana, la verdad, es algo difícil. Me pone triste, pero es como la forma de verla, de mirar las cosas que ella compartía. Es la única forma que tengo de verla, de expresar mis cosas. Le doy gracias a Dios por los momentos compartidos. Siempre le escribo que la extraño mucho (Rosa, 46 años).

Acceder a las publicaciones del fallecido ubica al deudo en una situación particular: el contenido digital permanece a lo largo del tiempo, pero su interpretación varía con el cambio de las circunstancias. Lo que en otro momento podía ser una publicación incomprensible, luego cobra un nuevo sentido, sobre todo cuando se trata de mensajes o publicaciones con reflexiones. A partir de estas nuevas interpretaciones surgen interacciones entre el deudo y el contenido que, según las participantes, es una forma de comunicación con el ser querido.

Mi mamá tenía una página que se llama “Soy sobreviviente”. Yo la reviso mucho. Es muy espiritual. Publicaba cosas como tips de salud, del manejo del cáncer, pero también cosas muy espirituales, cosas que hasta hace poco he alcanzado a comprender totalmente. Entonces, es como a través del perfil y de esa página que puedo sentir que ella me habla (Dora, 49 años).

El perfil del fallecido se convierte en un espacio donde las participantes ritualizan de manera periódica, como en aniversarios y fechas especiales. Allí se publican mensajes conmemorativos con contenido emocional que permiten validar el vínculo con la persona que murió. Los amigos y familiares usan la red para exponer sus emociones, esto evita que los perfiles de los muertos sean cerrados o eliminados, ya que le atribuyen una condición especial, que lo hace un lugar donde es permitido decir aquello que se requiere expresar durante el proceso de duelo.

Yo quise cerrar el perfil de mi esposo de Facebook, pero no lo cerré porque una de las hermanas de él, todos los meses, el 16 de cada mes, publica algo en el perfil de mi esposo. Todos los meses ella hace una publicación en el perfil de él. Ella hace unos collages muy bonitos y escribe (Mónica, 47 años).

Para soportar la ausencia que enfrentan en la vida cotidiana, las participantes necesitan darle un sentido de continuidad al recuerdo de sus seres queridos. Es ahí donde el uso de Facebook toma sentido, debido a sus herramientas para recurrir a fotos y mensajes publicados con ante-

rioridad. Esto permite construir recuerdos en el presente, pues la memoria no está alojada en un pasado cronológico, sino en una construcción de historia subjetiva y de memoria íntima de su ser querido.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Perluxe y Francisco (2017) señalan que los usuarios de Facebook pueden elegir la audiencia a la que va dirigida su expresión emocional. Sin embargo, los autores no tienen en cuenta que la plataforma es quien define a cuáles contactos llegarán las publicaciones, gracias a un algoritmo que define la audiencia en función de sus afinidades, razón por la cual todo lo que publica un usuario no aparece en el *newsfeed* de todos sus contactos. Así entonces, por más amplia que sea la audiencia, siempre estará limitada a los contactos con los que se interactúa con mayor frecuencia o que se hayan visto interesados por temas similares a la publicación. En este marco, las expresiones de apoyo que las personas en duelo reciben en Facebook están determinadas por el acceso que sus contactos tengan a sus publicaciones. Así entonces, suelen aparecer me gusta, comentarios o mensajes de personas con las que generalmente están en interacción.

Lo anterior se asemeja a la manera como las personas en duelo encuentran apoyo en espacios presenciales. Diregrova et al. (2013) indican que el valor que encuentran los dolientes en los grupos de apoyo presenciales es la información de la que disponen relacionada con los miembros del grupo, los procesos que en él se experimentan y las orientaciones que ofrece. Cuando las personas participan de grupos de apoyo presencial con acompañamiento de un profesional en psicología, tal y como ocurre en la Unidad de Duelo de la Funeraria San Vicente, generan procesos de identificación y de reconocimiento entre ellas. Según lo anterior, es posible afirmar que en ambos escenarios –online y presencial– el apoyo no se recibe por parte de todas las personas conocidas, sino de un conjunto específico de sujetos que están al tanto del proceso emocional por el que están pasando los deudos, gracias a marcos de interacción y comunicación que se configuran tanto en los espacios presenciales como digitales.

El uso de Facebook está tan extendido que expresar una experiencia de duelo en dicha plataforma no parece interrogar a los dolientes

sobre los límites entre su vida privada y su vida pública. Por el contrario, comunicar la muerte de un ser querido a través de esta red social es una de las acciones más comunes y naturalizadas. Esto coincide con los hallazgos de Blower y Sharman (2019), quienes encontraron que la mayoría de los deudos publica en redes sociales la noticia de que ha muerto alguien que aman. En este sentido, Facebook opera como epitafio personal que materializa la “voz” del fallecido (Lamilla, 2016).

Facebook es una plataforma que cumple múltiples funciones en el proceso de duelo: es un medio de comunicación, un canal para la expresión emocional, una fuente de información sobre lugares de convocatoria, un espacio para la ritualización, un escenario social para la nueva performatividad digital y una herramienta para la búsqueda de apoyo social. Durante un proceso de duelo por muerte, lejos está la idea de que dicha red social sirve únicamente para entretenerse mirando las fotos de viajes publicadas por otros. Por el contrario, Facebook es una fuente diversa y rica para la experiencia de tránsito emocional de los dolientes.

El uso de redes sociales digitales favorece la elaboración del duelo. Una de las herramientas que más inciden en esto es la creación de apoyo online (Hartig & Viola, 2016; Tudela de Marcos & Barrón, 2017). Como se ha encontrado en este estudio, cuando ya se ha avanzado en la elaboración del duelo, aparece un deseo de acompañar a otros que recién comienzan a vivirlo. Es decir, hay un tránsito en el uso del Facebook en el proceso de duelo que pasa de la necesidad de recibir apoyo al interés por ofrecerlo a otros. Así, compartir el dolor con otras personas posibilita la resolución del duelo.

Ante la percepción de falta de apoyo social en sus hogares, las dolientes ven a Facebook como un lugar en el que son aceptadas y pueden expresar sus emociones con menos restricciones o señalamientos. La afiliación a grupos en línea que abordan el tema del duelo genera en las dolientes la percepción de sentirse comprendidas. Además, posibilitan la reducción de síntomas de ansiedad y depresión, que son tan comunes durante esa experiencia (Glaser et al., 2018). De esta manera, Facebook se constituye en un recurso para la potencialización de la salud mental (Moore et al., 2019).

Para comprender a Facebook como un espacio de expresión emocional, es necesario vincularlo a Internet como un escenario social más amplio, solo de esta manera podremos comprender por qué las personas en duelo suelen emplear las redes sociales para comunicar lo que sienten. Al respecto, Serrano-Puche (2016) señala que la web es tanto un canal de comunicación de emociones, como una tecnología que ayuda a moldearlas y amplificarlas. En relación con la presente investigación, esto significaría que Facebook no es únicamente una vitrina emocional, sino que su arquitectura permite que las emociones sean expresadas de una cierta manera; es decir, están relacionadas con una determinada performatividad.

En palabras de Bossetta (2018), la arquitectura de las plataformas digitales influye la comunicación y en la toma de decisiones de los usuarios de Internet. Por este motivo, las redes sociales deben interpretarse como ambientes y no como simples tecnologías que las personas utilizan. Para Bucher y Helmond (2018), cada plataforma posee sus propias características y “camino”. Aunque Facebook, Twitter, Instagram, etc. son similares en algunas de sus funcionalidades, estas deben analizarse en su singularidad. Por ello, lo encontrado en esta investigación sobre el uso de Facebook durante el duelo por muerte no puede extenderse acríticamente a lo que sucedería en otras redes sociales.

Finalmente, el duelo es un proceso en el cual se expresan emociones que son importantes para la reestructuración de dicha experiencia. Sin embargo, hay limitaciones para encontrar espacios presenciales en los que se pueda tratar con la muerte y se brinde apoyo social para aminorar el dolor ante la pérdida. En este contexto, es importante generar comprensiones sobre el uso de herramientas como Facebook para la elaboración del duelo, ya que, ante la percepción de falta de apoyo social en los hogares e instituciones, las personas ven a Facebook como un lugar donde son aceptadas, pueden expresarse y siempre encuentran respuesta por parte de alguien. Esto constituye un reto para las ciencias de la salud y las ciencias sociales que trabajan con personas en proceso de duelo, puesto que muchos de los grupos online no cuentan con el acompañamiento de profesionales como psicólogos clínicos que, con una base científica, orienten las interacciones y la difusión de contenidos a favor de una sana resolución del duelo.

Referencias bibliográficas

- 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. <https://revistas.um.es/rie/article/view/94001>
- Bermejo, J., Villacieros, M. & Fernandez-Quijano, I. (2016). Escala de mitos en duelo. Relación con el estilo de afrontamiento evitativo y validación psicométrica. *Acción Psicológica*, 13(2), 129-142. <http://dx.doi.org/10.5944/ap.13.2.15965>
- Blower, J. & Sharman, R. (2019). To grieve or not to grieve (online)? Interactions with deceased Facebook friends. *Death Studies*, 45(3), 167-181. <http://dx.doi.org/10.1080/07481187.2019.1626937>
- Bossetta, M. (2018). The Digital Architectures of Social Media: Comparing Political Campaigning on Facebook, Twitter, Instagram, and Snapchat in the 2016 U.S. Election. *Journalism & Mass Communication Quarterly*, 95(2), 471-496. <http://dx.doi.org/10.1177/1077699018763307>
- Bravo, V. (2017). Coping with dying and deaths at home: how undocumented migrants in the United States experience the process of transnational grieving. *Mortality*, 22(1), 33-44. <http://dx.doi.org/10.1080/13576275.2016.1192590>
- Bucher, T. & Helmond, A. (2018). The Affordances of Social Media Platforms. En J. Burgess, A. Marwick & T. Poell (Eds.), *The SAGE Handbook of Social Media* (pp. 233-253). Sage.
- Cesare, N. & Branstad, J. (2018). Mourning and memory in the twittersphere. *Mortality*, 23(1), 82-97. <http://dx.doi.org/10.1080/13576275.2017.1319349>
- Diregrov, K., Diregrov, A. & Jhonsen, I. (2013). Participants' recommendations for the ideal grief group: a qualitative study. *OMEGA*, 67(4), 366-377. <http://dx.doi.org/10.2190/OM.67.4.b>
- Dilmaç, J. A. (2016). The new forms of mourning: Loss and exhibitions of the death of the Internet. *Omega*, 77(3), 280-295. <https://doi.org/10.1177/0030222816633240>
- Döveling, K. (2015). Emotion regulation in bereavement: searching for and finding emotional support in social network sites. *New Review of Hypermedia and Multimedia*, 21(1-2), 106-122. <http://dx.doi.org/10.1080/13614568.2014.983558>

- Feijoo, B. & García, A. (2016). Mayores universitarios y usos de Facebook. *Comunicación y Hombre. Revista Interdisciplinaria de Ciencias de la Comunicación y Humanidades*, 12, 305-318. <https://bit.ly/2FCgzAD>
- Gamba-Collazos, H. & Navia, C. (2017). Adaptación del Inventario de Duelo Complicado en población colombiana. *Revista Colombiana de Psicología*, 26(1), 15-30. <https://doi.org/10.15446/rep.v26n1.51205>
- Giaxoglou, K., Döveling, K. & Pitsillides, S. (2017). Networked Emotions: Interdisciplinary Perspectives on Sharing Loss Online. *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 61(1), 1-10. <https://doi.org/10.1080/08838151.2016.1273927>
- Glaser, P., Liu, J., Hakim, M., Vilar, R. & Zhang, R. (2018). Is Social Media Use for Networking Positive or Negative? Offline Social Capital and Internet Addiction as Mediators for the Relationship between Social Media Use and Mental Health. *New Zealand Journal of Psychology*, 47(3), 12-18. <https://bit.ly/2Q5YqwU>
- Gross, J. (2008). Emotion regulation. En M. Lewis, J. M. Haviland-Jones & L. Feldmann Barrett (Eds.), *Handbook of emotions* (pp. 497-512). Guilford Press.
- Gurevich, A. (2016). El tiempo todo en Facebook. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*, 69, 217-238. <https://bit.ly/34dkgX6>
- Hartig, J. & Viola, J. (2016). Online Grief Support Communities: Therapeutic Benefits of Membership. *OMEGA-Journal of Death and Dying*, 73(1), 29-41. <https://doi.org/10.1177/0030222815575698>
- Keskinen, N., Kaunonen, M. & Aho, A. L. (2019). How loved ones express grief after the death of a child by sharing photographs on Facebook. *Journal of Loss and Trauma*, 24(7), 609-624. <https://doi.org/10.1080/15325024.2019.1586186>
- Lamilla, E. (2016). Perfiles anhelados. Correspondencia de lenguajes y estéticas entre el Cementerio Museo San Pedro y la red social Facebook. *Antipoda. Revista de Antropología y Arqueología*, 26, 115-132. <http://dx.doi.org/10.7440/antipoda26.2016.05>
- Lambert, A., Nansen, B. & Arnold, M. (2018). Algorithmic memorial videos: Contextualising automated curation. *Memory Studies*, 11(2), 156-171. <https://doi.org/10.1177%2F1750698016679221>

- Monge, V. (2015). La codificación en el método de investigación de la grounded theory o teoría fundamentada. *Innovaciones Educativas*, 17(22), 77-84. <https://doi.org/10.22458/ie.v17i22.1100>
- Moore, J., Magee, S., Gamreklidze, E. & Kowalewski, J. (2019). Social Media Mourning: Using Grounded Theory to Explore How People Grieve on Social Networking Sites. *Omega: Journal of Death & Dying*, 79(3), 231-259. <http://dx.doi.org/10.1177/0030222817709691>
- Moyer, L. & Enck, S. (2018). Is my grief too public for you? The digitalization of grief on Facebook. *Death Studies*, 44(2), 89-97. <https://doi.org/10.1080/07481187.2018.1522388>
- Perluso, D. & Francisco, R. (2017). The Use of Facebook in the Maternal Grief Process: An Exploratory Qualitative Study. *Death Studies*, 42(2), 79-88. <https://doi.org/10.1080/07481187.2017.1334011>
- Salgado, A. (2007). Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. *Liberabit*, 13(13), 71-78. <https://bit.ly/3aFgkjQ>
- Schettini, P. & Cortazzo, I. (2016). *Técnicas y estrategias en la investigación cualitativa*. Editorial de la Universidad de la Plata.
- Serrano-Puche, J. (2016). Internet y emociones: nuevas tendencias en un campo de investigación emergente. *Comunicar*, 46(24), 19-26. <http://dx.doi.org/10.3916/C46-2016-02>
- Strauss, A. & Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Contus.
- Tudela de Marcos, S. & Barrón, A. (2017). Redes sociales: del ciberacoso a los grupos de apoyo online con víctimas de acoso escolar. *Escritos de Psicología*, 10(3), 167-177. <http://dx.doi.org/10.5231/psy.writ.2017.3011>
- Willis, E. & Ferrucci, P. (2017). Mourning and Grief on Facebook: An Examination of Motivations for Interacting with the Deceased. *Omega: Journal of Death & Dying*, 76(2), 122-140, <https://doi.org/10.1177/0030222816688284>
- van Manen, M. (2003). *Investigación educativa y experiencia vivida. Ciencia humana para una pedagogía de la acción y de la sensibilidad*. Idea Books.