

CYBERBULLYING: UM DESAFIO À INVESTIGAÇÃO E À FORMAÇÃO

João Amado

Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade de Coimbra, Portugal
joaoamado@fpce.uc.pt

Armanda Matos

Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade de Coimbra, Portugal
armanda@fpce.uc.pt

Teresa Pessoa

Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade de Coimbra, Portugal
tpessoa@fpce.uc.pt

Thomas Jäger

Zentrum für empirische pädagogische Forschung, Universidade de Koblenz,
Landau – Alemanha
jaegerth@zepf.uni-landau.de

Resumo

Neste artigo começamos por referir a actualidade do tema do *cyberbullying* e a natureza do fenómeno. Na sequência, damos conta da sua investigação e das acções para o prevenir e combater, no contexto nacional, e das principais conclusões que a pesquisa internacional, ainda que incipiente, permite desde já registar. Seguidamente faremos uma breve explicitação de alguns resultados obtidos nas primeiras fases do projecto *CyberTraining: A Research-based Training Manual On Cyberbullying*¹. Trata-se de dar a conhecer os resultados da consulta por questionário on-line a formadores e a investigadores, no sentido de captar a sua opinião acerca das diferentes facetas e natureza do *cyberbullying*, dos seus próprios limites e necessidades de formação para lidar com o problema frente a vários públicos, e de quais os principais elementos que, do seu ponto de vista, devem constar num manual que possa servir, de forma cabal, aos interesses da formação nesta área e a públicos diversos.

¹ Projecto financiado com o apoio da Comissão Europeia. A informação contida neste trabalho vincula exclusivamente os autores, não sendo a Comissão responsável pela utilização que dela possa ser feita.



Palavras-chave: Indisciplina; *Bullying*; *Cyberbullying*; Formação.

Abstract

In this paper we begin by analysing the concept of cyberbullying and its main features. Then we describe the research and actions to prevent and tackle cyberbullying, in the national context, and the main conclusions that the international research, though still incipient, has already produced. Following this description, we will make a brief explanation of some results obtained in the early stages of the project *CyberTraining: A Research-based Training Manual On Cyberbullying*. An online questionnaire was filled in by trainers and experts, in order to capture their views on the various facets and nature of cyberbullying, on their own limitations and training needs to address the problem with different target groups, and on the main elements which, in their perspective, should be included in a training manual which aim is to provide trainers dealing with cyberbullying with the information and resources they need for their work. The main results obtained from this qualitative questioning will be presented.

Keywords: Indiscipline; Bullying; Cyberbullying; Training.

Introdução

Os efeitos das novas tecnologias da informação e da comunicação (TIC) sobre o comportamento das crianças e dos jovens têm sido um importante campo de estudo nos últimos anos. Presta-se especial atenção às afinidades possíveis entre o facto de as crianças e os jovens estarem expostos a determinados tipos de comunicação (televisiva, via Internet e jogos electrónicos) e os comportamentos anti-sociais que manifestam. Os desenvolvimentos tecnológicos recentes disponibilizam a esta população, contudo, o uso criativo e autónomo de uma panóplia de novos meios de comunicação e de interacção que, para além das inúmeras vantagens e benefícios a todos os níveis, podem acarretar imensos riscos e perigos se o seu emprego não obedecer a certas regras e não for informado por princípios e valores.

A propósito deste lado negativo verifica-se já hoje em dia uma elevada frequência de situações de intimidação, insinuações e insultos praticados por crianças

e jovens entre si através de mensagens electrónicas; é também comum a divulgação no *You Tube* de pequenos vídeos de situações de aulas e de outras situações da vida na escola, tornando-se alguns deles, objecto de reparo e de divulgação nos meios de comunicação social. Estamos, assim, diante de uma nova espécie de *bullying*², o *bullying* virtual ou *cyberbullying*, que vem amplificar, incomensuravelmente, os riscos na vida quotidiana das crianças e dos jovens.

Se relativamente ao *bullying* directo a investigação tem vindo a oferecer preciosas informações, acerca da sua prevalência (variável, aliás, em função dos instrumentos utilizados, da idade dos inquiridos e dos contextos locais ou nacionais, etc.), das suas consequências, factores e modelos explicativos, acerca, ainda, dos modos mais eficazes de o prevenir (Pereira *et al.*, 2004; Seixas, 2006; Carvalhosa *et al.*, 2008; Martins, 2009; Silva & Moreira, 2009), o mesmo não se poderá dizer do estudo do *cyberbullying* (Belsey, 2005; Hernandez Prados & Solano Fernandez, 2007), o que se pode explicar pelo facto de os meios utilizados serem muito recentes e de estarem a ser objecto de um crescimento exponencial e, sobretudo, pelo facto de as novas tecnologias terem criado novos ambientes de interacção, essencialmente explorados pelos jovens, que se caracterizam por uma presença virtual e não física. Como dizem Williams e Guerra (2007, p. 15), referindo-se aos Estados Unidos, mas com palavras aplicáveis a todo o mundo ocidental, «as interacções sociais moveram-se cada vez mais do contacto pessoal na sala de aula para o contacto na sala de *chat*, e o *cyberbullying* emergiu como uma nova e crescente forma de crueldade social».

O *Cyberbullying* – Sua Natureza e Expressão

Podemos dizer, então, que o *cyberbullying* constitui uma nova expressão do *bullying*, enquanto agressão, ameaça e provocação de desconforto, premeditadas e repetidas, realizadas com recurso a dispositivos tecnológicos de comunicação, tais como o e-mail, o chat, o blogue, o telemóvel, etc., contra uma vítima de estatuto semelhante mas que tem dificuldade em defender-se. Tendo em conta esta definição pode afirmar-se que nem toda a provocação ou acção ofensiva através das TIC deve ser considerada como *cyberbullying*, ou que este conceito não é apropriado para todo e qualquer assédio ou acto ofensivo online. Note-se que a imprecisão acerca dos termos a utilizar é causa de grandes discrepâncias no registo da prevalência do

² O *bullying*, estudado sobretudo a partir da obra de Olweus (1993), traduz um comportamento de agressão intencional e nocivo, realizado de uma forma sistemática e repetida entre indivíduos do mesmo estatuto social, mas em que se verifica uma clara assimetria de poderes na relação – isto é, a vítima revela-se sempre mais fraca, física ou psicologicamente.



fenómeno (Wolak *et al.*, 2007).

Embora se possa considerar como uma nova modalidade de *bullying* (Beran & Li, 2007), este fenómeno, apresenta algumas características específicas que lhe conferem dimensões muito particulares. Em contraste com outras formas de *bullying*, o *cyberbullying*, apoiado nas tecnologias da informação, transcende as fronteiras do tempo (na medida em que a ofensa se pode manter infinitamente presente no espaço virtual), mas também as fronteiras do espaço pessoal e físico. Além disso, perpetrado com base numa assimetria de poder, tal como o *bullying* face-a-face, o *cyberbullying* assenta, não no domínio pela força física, mas noutras fontes de poder, associadas a competências e a outras vantagens no domínio das tecnologias, o que acrescenta novas facetas ao perfil dos agressores e das vítimas.

As suas consequências são também amplificadas (Willard, 2005), uma vez que as agressões podem difundir-se facilmente e com enorme rapidez, e manter-se, como já dissemos, infinitamente presentes no espaço virtual. De facto, um e-mail pode ser sucessivamente encaminhado para milhares de internautas, e uma imagem, uma vez colocada, por exemplo no *You Tube*, além de copiada e multiplicada, pode aí permanecer indefinidamente, dando assim lugar a consequências repetidas e de longo termo. O anonimato possível e facilitado nas comunicações e interações através da Internet acarreta novos aspectos e novos problemas. De facto, o ambiente virtual, em contraste com o que se passa na escola, é um contexto onde as interações podem ocorrer facilmente tanto com pares conhecidos como com estranhos – factor que, segundo alguns autores (Neves & Pinheiro, 2009) torna ainda mais atraente este tipo de comunicação. Além disso, cria a possibilidade de os agentes agressores nem sequer virem a tomar consciência das consequências dos seus actos sobre as vítimas, fazendo jus à expressão que traduz o *cyberbullying* como «um fenómeno sem rosto» (Oliveira, 2008). Tito de Moraes (Moraes, 2007), referindo-se às principais características do uso da Internet, como a *persistência*, *pesquisabilidade*, *replicabilidade* e *invisibilidade*, sugere, ainda a propósito, que precisamente o anonimato e a invisibilidade fazem com que o velho ditado popular -- «longe da vista longe, do coração» -- se adapte bem a este tipo de realidades, alterando, em muito, as consequências e também os critérios de análise empregues para o *bullying* directo.

Por outro lado, a dificuldade de localizar o agente das agressões ou o espaço em que elas tiveram lugar, já que as agressões podem ser perpetradas em casa, na escola ou em qualquer outro espaço público em que as tecnologias da informação



estejam disponíveis, cria novas questões, quer no que diz respeito à identificação e delimitação deste fenómeno, quer na monitorização dos comportamentos das crianças por parte dos pais e outros adultos, quer, ainda, no que se refere à atribuição de responsabilidades legais ou de intervenção. Por sua vez, a dificuldade na monitorização dos incidentes e dos comportamentos, sentidas por exemplo em contextos como os escolares (e familiares), que mantêm uma relação íntima com estes fenómenos, acabam por afectar intensamente o clima de boa convivência e colaboração que aí deve reinar, colocando em risco a saúde mental das crianças e dos jovens e pondo em causa os direitos fundamentais dos cidadãos (Kowalski, *et al.*, 2008; Willard, 2007; Williams & Guerra, 2007; Kraut *et al.*, 1998).

Apesar do reconhecimento de que o *cyberbullying* traz novas questões e desafios à escola, às famílias, bem como a todos os que têm responsabilidades sociais, políticas ou educativas, a verdade é que os contornos deste fenómeno ainda não estão claramente definidos e a investigação neste domínio é ainda incipiente.

Investigação, Prevenção e Intervenção em Portugal

Em 2004, um Inquérito à população promovido pelo gabinete do Conselho de Ministros (OIC, 2004), revelava que 54% da população utilizava, já naquela data, o computador, que a taxa média de crescimento anual de utilizadores da Internet era de 21%, que 92% dos utilizadores tinham entre os 15 e os 19 anos e eram estudantes (98%) a frequentar o curso médio e superior (96%). Um recente estudo internacional promovido pela consultora SurveyShack a pedido da Microsoft (MI-2009) revela que Portugal é um dos países europeus onde se despende mais tempo em ligação à Internet: três quartos dos utilizadores portugueses (76%) da Internet estão ligados à Web em permanência. Um quinto (19%) dos inquiridos passa mais de 5 horas *online*. Um Estudo Eurobarómetro (2008) revela, ainda, que em Portugal, como noutros países europeus, há uma acentuada antecipação na idade das crianças para o uso da Internet (a que não deve ser alheia a acção do Ministério da Educação, na linha do plano tecnológico do Governo Sócrates, mormente a distribuição do computador portátil para crianças conhecido por “Magalhães”). Por outro lado, no estudo da SurveyShack (MI-2009) revela-se que os portugueses são os utilizadores mais preocupados com as ameaças à segurança, com um quinto dos inquiridos a apontar este medo como o maior obstáculo à exploração mais extensiva da Internet. E o Estudo Eurobarómetro de 2008 dá conta de que os pais portugueses estão entre os



mais preocupados e vigilantes do acesso à Internet por parte dos filhos, contudo, são os que menos acedem às novas tecnologias.

Embora a problemática já tenha começado a ser objecto de alguma investigação em diversos países, em Portugal, apesar da preocupação crescente pelo problema e em contraste com os números acima referidos relativamente ao uso da Internet por crianças e jovens, são raros e limitados os estudos exclusivamente centrados sobre o *cyberbullying*, para que se possa formar uma ideia realista do problema. O conhecimento dos factos é ainda baseado em relatos singulares e ocasionais ou em estudos efectuados em pequena escala e em geral com o objectivo de diagnosticar situações nas escolas (de modo a preparar futuras intervenções).

Já está disponível, no entanto, alguma investigação tentando esclarecer as características do uso, potencialidades e riscos das TIC pelas camadas mais jovens da população. Nesse sentido há que referenciar o projecto *EU Kids Online* (2006-2009) que visou o levantamento da pesquisa sobre crianças e novas tecnologias e a compreensão do modo como essa pesquisa se relaciona com os ambientes sociais e culturais dos países onde se realiza. Segundo os relatores: «assinale-se nestes estudos a ausência de questões relacionadas com o risco. As atitudes e comportamentos de crianças e jovens e em matéria de segurança e riscos relacionados com conteúdos e contactos, quer como seus destinatários quer como promotores de situações de risco, ainda não entraram na agenda. (...). A pesquisa académica parece, assim, ter seguido a percepção social optimista com que a Internet tem sido configurada nos discursos públicos do país, onde o “choque tecnológico” tem sobretudo valorizado as suas potencialidades» (Ponte & Vieira, 2007, p. 2734).

Teresa Castro (Castro, 2008) em sua tese de Mestrado dá conta de uma forte «ligação afectiva» dos jovens relativamente ao telemóvel e ao Messenger (na linha de outro estudo já realizado em Portugal por Quelhas Brito e colaboradores, 2007, referido pela autora). Interessante é verificar, entre outros aspectos e porque contraditório com o Eurobarómetro de 2008, que o controlo dos pais relativamente ao tempo de uso do telemóvel ou do Messenger, regra geral, ‘nunca’ se faz sentir. Na interpretação da autora “talvez esta falta de controlo se deva a uma questão de iliteracia tecnológica ou desconhecimento dos potenciais perigos» (p. 104).

Quanto ao risco e problemática do *cyberbullying*, reafirmando que são poucos e limitados os estudos, salientamos a pesquisa de Almeida *et al.* (2008) apresentada na



4ª World Conference: *Violence in Schools and Public Places*; os autores procuram «identificar em que medida o recurso a estas práticas está relacionado com padrões de empatia e descomprometimento moral em agressores, vítimas e observadores, numa amostra de adolescentes portugueses» (p. 134). Destacamos também a dissertação de Mestrado intitulada "*Cyberbullying* em Portugal: uma perspectiva sociológica", da autoria de Luzía Pinheiro (Pinheiro, 2009). Trata-se de um estudo exploratório do fenómeno do *cyberbullying* entre os jovens portugueses universitários. A autora, com suporte nos dados recolhidos, estabelece um faseamento do eclodir do fenómeno em causa, considerando um período de pré-*cyberbullying* (uso da fotocopiadora e do telefone fixo para gozar alguém), só num segundo estágio surge o *cyberbullying* propriamente dito, que por sua vez acompanha a evolução dos equipamentos usados (telemóveis de várias gerações). O terceiro estágio está relacionado com a utilização das múltiplas possibilidades oferecidas pela Internet. Um outro aspecto interessante desta pesquisa prende-se com a busca (até com recurso a simulações) das motivações psicológicas e sociais que podem estar na base destes comportamentos, para concluir que estas práticas facilmente se tornam "aditivas" e são fonte de "sensações momentâneas de felicidade e elevam a auto-estima" dos que a ela recorrem. Por outro lado a autora considera que, apesar do acesso intensivo às novas tecnologias, a maioria das pessoas tem pouca informação sobre o assunto ... o que, aliás, pode dar origem a novos problemas.

Está patente, pois, a necessidade de uma investigação alargada e profunda que permita uma caracterização do fenómeno em Portugal, sobretudo entre as camadas mais jovens da população, e que ao mesmo tempo avance com a construção ou adaptação de modelos explicativos e interpretativos que possam vir a ter um verdadeiro impacto na prevenção dos fenómenos da violência (mormente do *bullying* e do *cyberbullying*) entre crianças e jovens das nossas escolas.

Acrescente-se, no entanto, que apesar da escassez dos estudos, em Portugal (como noutros países) têm vindo a concretizar-se diversas iniciativas oficiais e não oficiais destinadas a intervir e a informar. De entre as primeiras destacamos a acção do Projecto *Dadus*, lançado pelo Governo em 2008, destinado a sensibilizar os alunos do 2.º e 3.º ciclos para os problemas relativos à protecção de dados e à privacidade na utilização das novas tecnologias; destacamos, também, as iniciativas no âmbito do



*Projecto Internet Segura*³, de entre as quais sublinhamos a celebração anual do *Dia Europeu da Internet Segura* (10 de Fevereiro), o *Portal Internet Segura*, a *Linha Alerta Internet Segura*, e o *site Jovens Seguros On-line*. Na sequência do Plano Tecnológico do Governo Sócrates (2005-2009), o projecto *E-Escolinha*, não só promoveu a distribuição do portátil Magalhães às crianças do 1º Ciclo do EB, como originou outras iniciativas (manuais para crianças e pais, encontros de sensibilização, etc.) destinadas a fomentar o uso seguro da Internet; há que referir, ainda, as diferentes recomendações da Polícia Judiciária divulgadas nos meios de comunicação social.

No conjunto das iniciativas não oficiais sublinhamos o trabalho de Tito de Moraes que, desde 2003, através do site «*miudossegurosna.net*», tem levado por diante um projecto de divulgação e de alerta para as situações, destinado a ajudar as crianças, as famílias e as escolas a fazerem uso seguro e eticamente responsável, das novas tecnologias da informação (Moraes, 2007). Há ainda a destacar, entre outras, as iniciativas da Associação de Mulheres Contra a Violência e da Associação Nacional de Professores, procurando chamar a atenção para a importância da acção preventiva e consciencialização dos riscos.

Todos os interventores, nacionais e internacionais, reconhecem, no entanto, que as suas competências neste domínio são muito limitadas (Worthen, 2007). Mas a urgência desta actividade preventiva leva a que não se possa estar à espera das conclusões de investigações por natureza morosas. Seria importante e fundamental, no entanto, que a acção e a investigação caminhassem a par.

Algumas Conclusões da Investigação sobre o *Cyberbullying*

A investigação e os conhecimentos científicos sobre o fenómeno estão agora em fase embrionária e são ainda muito limitados e exploratórios. Os autores apontam para a necessidade de estudos em grande escala que ofereçam uma visão das principais variáveis em jogo e que permitam uma caracterização exaustiva do fenómeno; mas também reconhecem a necessidade de estudos mais centrados sobre casos, na medida em que oferecem um melhor conhecimento dos factores de contexto e sugerem os processos para sobre eles intervir de modo mais eficaz. Estas duas perspectivas apresentam-se como alternativas complementares em termos metodológicos. Temos, por um lado, os estudos baseados na aplicação de escalas e

³ Com base num consórcio entre a Microsoft Portugal, a UMIC – Agência para a Sociedade do Conhecimento (coordenação), a Direcção Geral de Inovação e Desenvolvimento Curricular/ERTE/PT do Ministério da Educação e a Fundação para a Computação Científica Nacional – FCCN.

questionários com aplicação local ou internacional (Taki *et al.*, 2008; Williams & Guerra, 2007; Wolak *et al.*, 2007); por outro lado, recorre-se ao uso de entrevistas de *focus-group* a crianças e jovens (Kowalski *et al.*, 2008), ou à observação participante em contextos limitados como as vivências de uma única turma (Maher, 2009).

As conclusões mais consensuais entre os diferentes investigadores apontam para diferentes aspectos que sintetizamos nos pontos seguintes:

- Existe um grande número de crianças e jovens envolvidos em problemáticas deste tipo. Os números apresentados pelos diversos estudos são, no entanto, muito variáveis, o que poderá ficar a dever-se aos instrumentos utilizados e ao modo como os conceitos são interpretados pelos respondentes e pelos analistas. Há estudos que apontam para uma prevalência de entre 14% a 30% dos inquiridos (Williams & Guerra, 2007, Wolak *et al.*, 2007, Beran & Li, 2005). Mas encontram-se investigações (Steffgen & König, 2009) que reportam números mais baixos, tendo em conta a vitimização (3% a 26%) e a agressão (6% a 17%).
- A expressão do *cyberbullying* é variada e multifacetada. Esta constatação tem levado diversos autores a avançar com algumas tipologias. Uma das mais completas parece-nos ser a tipologia proposta por Willard, 2005 (Cf. Beran & Li, 2007, p. 17), e que reproduzimos:

«*Flaming*⁴: Enviar mensagens cheias de ira, grosseiras e vulgares acerca de uma pessoa, para um grupo on-line, ou para essa mesma pessoa, através de e-mail ou de outras mensagens de texto. *Assédio Online (Online harassment)*: Enviar repetidamente a uma pessoa mensagens ofensivas via e-mail ou através de outros mecanismos de envio de mensagens de texto. *Perseguição no ciberespaço (Cyberstalking)*: Assédio on-line que inclui ameaças de danos ou que é excessivamente intimidante. *Denigração (humilhar)*: Envio de declarações prejudiciais, falsas, ou cruéis sobre uma pessoa para outras pessoas ou publicação desse material *online*. *Dissimulação*: Fazer de conta que se é outra pessoa e enviar ou publicar material que deixa essa pessoa ficar mal. *Outing*⁵: Enviar ou publicar material acerca de uma pessoa que contém informação sensível, privada ou

⁴ Pela dificuldade de tradução literal, optámos por deixar a palavra original. *Flaming* é um termo utilizado em contexto informático e refere-se ao envio de mensagens insultuosas.

⁵ Pela dificuldade de tradução literal, optámos por deixar o termo original. *Outing* é aqui apresentado com o significado de dar a conhecer, tornar pública informação ou imagens privadas.



embaraçosa, incluindo o encaminhamento de mensagens ou de imagens privadas. *Exclusão*: Excluir cruelmente alguém de um grupo on-line».

Uma outra tipologia é apresentada por Neves e Pinheiro (2009) e Pinheiro (2009), considerando três níveis de *cyberbullying*. O primeiro nível recorre apenas ao uso da Internet, para difamar, etc.; o segundo nível faz do *cyberbullying* um prolongamento do *bullying*, ampliando as suas consequências; o terceiro nível surge quando se recorre ao *bullying* e a outras formas de agressão para concretizar o *cyberbullying* (por exemplo, agredindo a vítima para se obterem fotografias ou se filmar a agressão, e posteriormente divulgar em mensagens ou no *You Tube*).

- Na concretização do *cyberbullying* são utilizados os mais diversos recursos tecnológicos. Tão importante como ter em conta as diferentes expressões dos incidentes é identificar os diferentes tipos de meios com que se podem canalizar as mensagens prejudiciais e ofensivas. Nesse sentido, alguns autores propõem uma categorização do *cyberbullying* com base na diferenciação dos recursos utilizados. Por exemplo, Slonje e Smith (2007) consideram quatro categorias (mensagens de texto, e-mail, telefonemas e imagem/clip de vídeo) e procuram, ao mesmo tempo, estabelecer a relação de cada uma delas com variáveis, como o sexo das vítimas, o impacto emocional dos incidentes (altamente negativo nos casos de envio de imagens e vídeos), o silêncio das vítimas (que dificulta a atenção e a ajuda dos adultos).
- Apesar da importância do anonimato neste tipo de comportamentos, a investigação (Wolak et al., 2007) revela que as vítimas e os agressores interagem mais com conhecidos do que com desconhecidos, o que, aliás, também segundo o mesmo estudo, pode dar origem a incidentes de diferentes características e consequências. Por exemplo, as mensagens instantâneas são mais frequentes com agressores conhecidos. Também os que envolveram pares conhecidos foram, neste estudo, mais frequentemente revelados a terceiros (pais ou professores).
- Parece existir uma relação entre determinadas variáveis psicológicas e o comportamento dos *cyberbullies*. Steffgen e König (2009) verificam uma correlação negativa entre o comportamento anti-social e a empatia

(capacidade de partilhar determinado estado emocional com outra pessoa). Aliás, o anonimato do agressor e a sua possível distância relativamente à vítima dificultam o surgir de sentimentos como os de empatia – o que confirma o velho ditado acima expresso: longe da vista, longe do coração. Contudo, o estudo de Almeida e colaboradores (2008) conclui que não parece haver falta de empatia nos agressores em comparação com as vítimas, agressores/vítimas e não envolvidos.

Outros estudos têm vindo, de facto, a demonstrar que o uso intensivo da Internet está associado a diferentes problemas mentais e de conduta, provocando graves perturbações na comunicação familiar e nas relações com os pares (Demetrovics *et al.*, 2008). A adição à Internet aparece associada à introversão, à baixa auto-estima, à timidez nas interações face a face e à depressão. A este propósito, Neves e Pinheiro (2009) e Pinheiro (2009) consideram dois tipos de *cyberbullies*: os “acidentais” e os “adictos”. Os primeiros não têm «a noção do efeito do seu acto sobre a vítima», ao passo que os segundos agem por puro prazer, revelando, desse modo, a presença de um distúrbio psicológico de «adição à Internet» que provoca «um empobrecimento no funcionamento social, ocupacional ou em outras áreas».

- Verifica-se que o *cyberbullying*, devido ao seu carácter difuso, pode ocorrer onde quer que o ofensor (frequentemente anónimo e oculto) disponha de recursos necessários (na escola, em casa ou na rua) e na total ausência da vítima. Esta característica faz do *cyberbullying* uma agressão potencialmente mais destruidora e demolidora do que o *bullying* directo (Willard, 2005; Hernandez Prados & Solano Fernandez, 2007, Steffgen & König, 2009), expondo a vítima a um “público infinito cuja capacidade de absorver, transmitir, partilhar e alterar informação é incalculável, o que pode originar satisfação ao *cyberbullie*” (Neves & Pinheiro, 2009, p. 8), e oferecendo poucas ou nenhuma possibilidade de se defender.
- Existe uma forte correlação entre o *cyberbullying* e os problemas de comportamento na escola, muito em especial com o *bullying* tradicional e directo (Steffgen & König, 2009). Um estudo de Ybarra *et al.* (2007), baseado num questionário a 1588 jovens sul-africanos com idades compreendidas entre os 10 e os 15 anos procurou estabelecer a relação entre diferentes



formas de assédio via Internet e aspectos como: o desempenho académico, assiduidade, detenções e suspensões, e porte de armas para a escola “nos últimos 30 dias”. Entre outros aspectos verificou-se que os jovens assediados on-line tendiam significativamente a relatar uma ou mais detenções ou suspensões; mas mais destacável foi o facto de estes mesmos jovens se revelarem altamente propensos a trazerem armas para a escola (odds ratio = 8.0, $p = .002$). Constatações semelhantes foram obtidas num estudo realizado no Canadá por Beran e Li (2007), questionando 432 alunos dos 7 aos 9 anos. Com efeito, os alunos vítimas de *bullying* no espaço escolar tinham mais tendência para molestar os colegas no cyberspaço ($r = 0.46$, $p < 0.001$) e para ser vítimas nesse mesmo espaço (56%). Acresce a isso que os estudantes vítimas apenas no cyberspaço e os que foram vítimas nos dois espaços, revelaram dificuldades na aprendizagem, baixa concentração e absentismo acentuado.

Uma preocupação de autores, tais como Williams e Guerra (2007), é a de saber até que ponto os predictores do *bullying* directo (físico e verbal) podem considerar-se, igualmente, predictores do *cyberbullying*. Tomando, a esse propósito, os anos de escolaridade dos alunos, os autores verificaram, com base num questionário aplicado a 78 escolas do Colorado, que o *bullying* directo e o *cyberbullying* se intensificou drasticamente a partir do quinto ano de escolaridade, teve o seu pico no oitavo ano e foi decrescendo aos poucos nos anos subsequentes.

Relevante, ainda, é o clima de trabalho da escola e as crenças dos alunos acerca da importância e da necessidade das atitudes de boa convivência. Segundo aqueles autores, são determinantes para o desencadear destes problemas, as percepções dos estudantes acerca de um clima de aceitabilidade ou de inaceitabilidade (aprovação ou desaprovação moral) do *bullying* na respectiva escola e a percepção de que esta é um contexto em que se pode ou não confiar nos pares e nos adultos. Noutros termos, e tal como também conclui o estudo de Steffgen e König (2009), com base num questionário on-line a 2.070 estudantes luxemburgueses, as crianças que vivem em ambientes escolares tolerantes, pelo menos na prática, dos comportamentos violentos, tornam-se mais susceptíveis de serem autores desses comportamentos.

Estes estudos sugerem a necessidade de um trabalho colectivo nas escolas no sentido da construção de um clima com normas e regras entendidas e aceites por todos os seus membros, bem como quanto é crucial promover, com iniciativas diversas, sentimentos de simpatia, aceitação e de confiança mútua entre os alunos. Estas medidas terão o seu impacto, certamente, na redução dos comportamentos disruptivos de toda a ordem, da indisciplina enquanto “fuga e desvio à tarefa”, às diferentes formas de comportamento violento e anti-social, como os jogos rudes, o *bullying* e o *cyberbullying*.

- Para além da diversidade de acções (formativas, interventivas, etc.) e das medidas pedagógicas e legislativas, torna-se urgente, como já o dissemos, levar por diante projectos de intervenção baseados num conhecimento aprofundado do fenómeno e das situações e, ao mesmo tempo, susceptíveis de serem avaliados cientificamente. Esse é também um passo que começa a ser dado, havendo que destacar, entre outras, as intervenções realizadas no contexto de programas de educação e de mediação por pares. Diversas comunicações apresentadas na XIV *European Conference on Psychological Development* (Smyth & Naylor, 2009; Paul & Smith, 2009), foram apresentadas revelando a grande eficácia desta estratégia no combate ao *cyberbullying*, o que se justifica até pelo facto de os jovens serem, nesta matéria, muito mais peritos e informados de que seus pais e professores.

As Componentes de Um Manual para Formadores – Um Projecto em Curso

Face ao carácter recente da problemática do *cyberbullying*, à insuficiente investigação destinada a clarificar a sua natureza, prevalência e impacto e à necessidade de informação e formação de pais, professores e outros profissionais, bem como das crianças e dos jovens, para lidar com as situações de *cyberbullying*, revela-se urgente o investimento em iniciativas várias que ajudem a prevenir e a combater este fenómeno. O desenvolvimento de estudos, o envolvimento de instituições governamentais e outras, bem como a construção de recursos que possam ser utilizados por quem trabalha esta problemática, são exemplos de acções a empreender neste domínio. O projecto *CyberTraining: A Research-based Training Manual On Cyberbullying*⁶ tem como objectivo, precisamente, a elaboração de um

⁶ Apoiado pela Comunidade Europeia (ref. 142237-LLP-1-2008-1-DELEONARDO- LMP, aprovado para financiamento pela Education, Audiovisual & Culture Executive Agency - EACEA) e a desenvolver entre 2008 e 2010 por equipas de 7 países europeus (Alemanha, Bulgária, Espanha, Irlanda, Portugal, Reino



manual que possa ser utilizado por formadores de diferentes países, no âmbito das acções que realizam junto de diversos grupos-alvo (e.g., pais, professores, crianças e jovens) e em diferentes contextos (escolares, de educação não formal, etc.).

Para que este manual consiga responder, de forma eficaz, às necessidades de in(formação) dos profissionais que trabalham a temática do *cyberbullying*, procurou-se alicerçar a sua construção numa análise das necessidades de formadores de diferentes países e na recolha e sistematização das perspectivas de diversos especialistas neste domínio, bem como nas propostas e sugestões acerca da composição do manual. Com esses objectivos foram construídos e lançados dois questionários abertos on-line; o primeiro, da responsabilidade da equipa portuguesa, dirigido a formadores ou potenciais formadores na área; o segundo, coordenado pela equipa alemã⁷, visava ser respondido por especialistas. Uma vez obtidas as respostas de um e de outro questionário, as mesmas foram sujeitas a Análise de Conteúdo e à construção dos respectivos sistemas de categorias e sua apresentação e interpretação. Finalmente, completou-se a informação de ambos os questionários respectivamente com um fórum de discussão e com um *focus-group online*. Ao questionário destinado aos formadores responderam 43 sujeitos de diversas nacionalidades; ao passo que ao questionário destinado aos especialistas, responderam 45 sujeitos, igualmente de várias nacionalidades.

No presente artigo, após uma leitura cruzada dos dados obtidos pelos dois instrumentos iniciais, damos conta de algumas das categorias comuns ou complementares da sua análise, nomeadamente: (a) dificuldades sentidas pelos formadores, (b) componente teórica do manual, (c) componente prática do manual.

Dificuldades sentidas pelos formadores

Os respondentes que participaram na análise de necessidades efectuada deram a conhecer as principais dificuldades sentidas no desenvolvimento da sua actividade de formação na área do *cyberbullying*: (1) as dificuldades relativas à temática em si mesma; (2) as dificuldades relativas ao público-alvo da formação e (3) as dificuldades relativas ao próprio formador.

As dificuldades relativas à temática relacionam-se com o facto de esta ser um

Unido, Suíça), visa a construção de um Manual em forma impressa e de *ebook*, para Formadores na área do *Cyberbullying*.

⁷ Do *Zentrum für empirische pädagogische Forschung* (zefp) da Universidade de Koblenz – Landau, na Alemanha, sob a responsabilidade de Thomas Jäger (autor e coordenador internacional do projecto).



tema abrangente, difícil de entender em todas as suas facetas e sobre o qual há ainda pouca informação.

No que diz respeito às dificuldades relativas ao público, estas prendem-se com falsas crenças (por exemplo, a de que a violência se resolve com violência), com o silêncio das vítimas, com a falta de sensibilidade dos adultos (pais e professores) para o problema, e com as dificuldades de conciliar as linguagens de públicos tão variados (crianças, jovens, pais, professores, etc.). Finalmente, as dificuldades relativas ao próprio formador têm razões de ser diversas: umas prendem-se com a falta de preparação numa matéria sobre a qual há ainda pouca informação, nomeadamente no que se refere à sua natureza, aos factores, consequências e prevalência; outras com a contínua necessidade de actualização de conhecimentos na área das TIC.

Componente teórica do manual

De modo a constituir-se como um recurso capaz de ajudar os formadores a ultrapassar as suas dificuldades, o manual de formação a desenvolver no âmbito deste projecto deverá contemplar, na perspectiva dos formadores e dos especialistas, (1) uma componente teórica, com informações várias sobre o fenómeno do *cyberbullying* e (2) uma componente mais orientada para a prática, que in(forme) sobre métodos e estratégias de prevenção/intervenção.

No que se refere à componente teórica, tanto os formadores como os especialistas revelaram a necessidade de incluir no manual informação sobre aspectos como: a definição de *cyberbullying* e as semelhanças/diferenças em relação ao *bullying* tradicional, o desenvolvimento histórico do fenómeno e dados relativos à sua prevalência na actualidade, informação sobre os seus diferentes tipos, consequências e impacto, os perfis de agressores/vítimas, os meios tecnológicos utilizados, os factores promotores, bem como as questões legais que este problema coloca e a respectiva legislação em diferentes países.

Deve dizer-se que as definições de *cyberbullying* que os próprios formadores tiveram ensejo de desenvolver na primeira das questões que lhes foram colocadas, reflectem, precisamente, esta necessidade de informação; com efeito, se individualmente cada um deles focou elementos importantes para a compreensão do fenómeno, apenas considerando as respostas no seu conjunto se consegue obter uma definição que contemple as diferentes facetas do problema.

Por outro lado, se na perspectiva de formadores e especialistas o manual deve



debruçar-se sobre os factores que estão na base do *cyberbullying*, são os próprios especialistas que avançam alguns desses factores a ter em conta: (1) os novos desenvolvimentos tecnológicos e os novos padrões de uso das TIC; (2) as características das TIC; (3) factores motivadores para os *bullies*; (4) a carência de conhecimentos e de educação; (5) a falta de leis, controlo e registos de abusos; (6) outros factores associados aos jovens, aos pais, à escola, aos *media* e à sociedade

A respeito dos novos desenvolvimentos tecnológicos é dito que as TIC sofrem rápidas e contínuas mudanças, não apenas ao nível das infra-estruturas (e.g., novos dispositivos como os telemóveis com câmaras fotográficas), mas também das aplicações (e.g., aplicações da web 2.0, tais como as redes sociais), desempenhando um papel de crescente importância na vida quotidiana de crianças e jovens. O acesso rápido, amplo e fácil à Internet, ao proporcionar aos mais jovens um canal adicional para o *bullying*, para ameaçar, agredir, ou intimidar outros, representa, na perspectiva dos especialistas, um factor crucial na emergência do *cyberbullying*.

Para além disso, as TIC e o ciberespaço possuem várias características que são atractivas para os agressores e que funcionam como factores motivadores, tais como: a ausência de limites temporais e espaciais, o facto de permitirem atingir uma audiência quase ilimitada e o anonimato que possibilitam. Aliás, este último atenua ou elimina o medo das possíveis consequências ou punições. Tal como refere um dos especialistas, «*trata-se da natureza paradoxal do ciberespaço, como um domínio que é completamente público e virtualmente anónimo em simultâneo. A combinação única de acessibilidade universal e de um agressor potencialmente anónimo é particularmente destrutiva*», para além de que pode atrair novos grupos de perpetradores, que ficariam mais hesitantes e inibidos em interacções face-a-face e no confronto directo com as reacções imediatas das suas vítimas.

Na opinião dos especialistas, a falta de conhecimentos acerca das tecnologias de informação e da comunicação e a ausência, em crianças, jovens e adultos, de uma adequada literacia dos *media*, constituem outro factor facilitador do problema do *cyberbullying*, na medida em que se traduzem numa diminuta consciência acerca dos riscos do ciberespaço e de formas de os evitar ou combater.

Existe, ainda, consenso entre os especialistas relativamente à falta de leis e de políticas eficazes no que se refere ao *cyberbullying* (e.g., ameaçar, publicar fotos/vídeos sem autorização, espalhar boatos), quer a nível nacional quer transnacional. Por outro lado, na maior parte dos países não existem, ainda,



mecanismos que possibilitem monitorizar ou restringir as situações de *cyberbullying* em *chats*, comunidades on-line (e.g., *MySpace*) ou comunidades de partilha de vídeos (e.g., *You Tube*). Não existe, igualmente, legislação que permita responsabilizar os fornecedores de *web sites* pelo que acontece nos seus *sites* ou comunidades virtuais.

Acrescente-se, a este facto, o desconhecimento por parte de jovens e adultos das leis existentes e, ainda, a falta de conhecimentos e competências dos pais para julgar ou avaliar o uso das tecnologias (e.g., telemóveis, Internet) pelos filhos, associada à dificuldade de os supervisionar de forma contínua.

Para além dos já mencionados, os especialistas referem outros factores que podem facilitar a emergência ou o desenvolvimento do *cyberbullying*, tais como a fraca qualidade das relações pais-filhos e a ausência, nas escolas, de estratégias coordenadas de (in)formação. Os próprios *media*, ao trivializarem o comportamento agressivo ou ao satisfazerem as necessidades de uma audiência sensacionalista, são igualmente considerados factores facilitadores do *cyberbullying*.

Os especialistas são de opinião que o manual deverá integrar um módulo que proporcione informação básica sobre as TIC (e.g., Internet, telemóveis, jogos de computador), nomeadamente sobre o seu desenvolvimento histórico, os padrões de uso entre os jovens, os desenvolvimentos recentes (e.g., aplicações da *web 2.0* tais como redes sociais, sites de partilha de conteúdos), o seu impacto na vida dos jovens e o conceito de *eCulture*. Esta proposta vem ao encontro das dificuldades relativas ao tema e à necessidade, declarada pelos formadores, de ter acesso a informação teórica sobre os meios tecnológicos utilizados nos comportamentos de *cyberbullying*. Dada a pouca familiaridade dos adultos com as novas tecnologias, o manual deverá integrar, igualmente, um glossário de termos.

Uma segunda secção deste módulo (ou um módulo adicional) deveria centrar-se na literacia dos *media*, e no uso responsável e seguro das TIC. Esta importância atribuída pelos especialistas à integração no manual de informação sobre o uso responsável e seguro das TIC vem ao encontro da necessidade expressa pelos formadores de conhecer estratégias para prevenir/combater o *cyberbullying* através dos próprios *media*. Esta secção do manual deveria assim contemplar, de acordo com formadores e especialistas, assuntos de privacidade e de protecção de dados (e.g., configurar parâmetros de privacidade nas redes sociais), informação sobre o uso adequado das TIC para prevenir ou combater o *cyberbullying* (e.g., mecanismos de filtragem ou de registo, de bloqueio dos telemóveis) e, ainda, os procedimentos a



adoptar no sentido de informar os fornecedores de serviços no caso de serem detectados conteúdos ou comportamentos inapropriados.

Componente prática do manual

No que diz respeito a esta componente do manual, os formadores consideram que deverão ser abordados assuntos de natureza pedagógica, tais como sugestões práticas e conselhos sobre como desenvolver competências diversas, nomeadamente: (1) competências pessoais e interpessoais (empatia, assertividade, abertura, flexibilidade, disponibilidade para trabalhar em grupo); (2) competências de comunicação (inspirar confiança no interlocutor, saber ouvir, saber obter informações verdadeiras e não tendenciosas, saber dar informações claras e adequadas, saber dar informações sem moralismos nem dramatismos); (3) competências pedagógicas e tecnológicas, também salientadas pelos especialistas (possuir boa preparação pedagógica e conhecimentos actualizados no domínio das TIC); (4) competências de supervisão e aconselhamento (saber orientar, capacitar e aconselhar) e, ainda, (5) competências cognitivas, muito referidas pelos formadores como necessárias para saber identificar, prevenir e resolver problemas, pensar com clareza e de forma crítico-analítica e conhecer questões éticas relacionadas com as TIC.

Tanto especialistas como formadores consideram essencial que esta componente prática do manual ofereça in(formação) sobre métodos e estratégias para lidar com o problema do *cyberbullying*, desde o diagnóstico, à prevenção e intervenção. Saliente-se, nas opiniões recolhidas, a pertinência de abordar esta dimensão de uma forma muito orientada para a acção, proporcionando recursos e sugestões concretas, exemplos de boas práticas, de estratégias já utilizadas e avaliadas, em síntese, de abordagens eficazes ao problema.

Quando questionados acerca das abordagens eficazes no combate ao *cyberbullying*, os especialistas salientaram que elas devem focar diferentes domínios e direccionar-se para públicos diversos. A promoção do conhecimento no domínio das TIC é assinalada, desde logo, como um passo essencial, na medida em que defendem que é o mau uso das tecnologias que constitui o problema, e não as tecnologias em si mesmas.

A sensibilização de pais, professores, outros profissionais e jovens para a relevância desta problemática constitui, na opinião dos participantes neste estudo, outra prioridade, podendo concretizar-se através da organização de estudos e



divulgação dos seus resultados, de projectos escolares, de campanhas de informação e de sensibilização nos *media* (TV, rádio, blogues), da distribuição de folhetos informativos, etc.. Devido à falta de confiança de muitos educadores quando se trata de questões associadas às novas tecnologias, salientar que o «*cyberbullying não é apenas uma questão de tecnologia, mas fundamentalmente de comportamentos, áreas onde as escolas e educadores desenvolveram já abordagens e enquadramentos compreensivos*», constitui uma boa estratégia de sensibilização.

Por outro lado, os especialistas enfatizam a necessidade de controlo, de regras e de sanções, nomeadamente de legislação relativamente ao *cyberbullying*, quer a um nível nacional quer transnacional. Entre outros aspectos, salientam a necessidade de responsabilizar legalmente os fornecedores de serviços no que se refere às actividades que se desenrolam nos seus *sites* ou comunidades e certas medidas a tomar em contexto escolar, nomeadamente a existência de regras mais precisas nas escolas, a limitação do acesso a telemóveis ou à Internet, a adopção de soluções tecnológicas, tais como a instalação de mecanismos de registo ou de filtragem, bem como consequências e punições mais severas em situações de violação de regras. No entanto, a importância das regras, da monitorização ou das sanções não foi consensual entre os especialistas tendo sido salientada, por alguns, a dificuldade de monitorização constante de comportamentos, o que torna as estratégias de educação para o uso seguro das tecnologias e para a adopção de comportamentos adequados on-line mais eficazes no combate ao problema do *cyberbullying*.

No contexto das abordagens eficazes ao problema do *cyberbullying*, os especialistas realçam ainda o papel da sociedade em geral, das autoridades políticas, dos fornecedores de serviços dos *media* e das empresas na área da comunicação, que podem também desempenhar um papel importante no combate a este problema.

Os governos devem, por exemplo, promover redes de trabalho que integrem empresas e fornecedores de serviços na área da comunicação digital, diferentes actores interessados nesta problemática, e ainda instituições governamentais relevantes. O seu papel passa, ainda, por promover e financiar projectos, nomeadamente a nível escolar.

Os fornecedores de serviços, tais como os administradores de páginas *web*, de redes sociais (e.g., *Facebook*; *MySpace*), ou de sites de partilha de conteúdos (e.g., *You Tube*; *Flickr*) e as empresas de telemóveis devem assegurar uma utilização segura e responsável dos seus serviços. Podem fazê-lo mediante diferentes



estratégias, nomeadamente através da implementação de mecanismos de filtragem, da disponibilização de ferramentas que possibilitem o relato e o registo de casos de uso inapropriado ou de *cyberbullying*, de forma a apoiar as culturas de auto-regulação dos utilizadores e, ainda, aumentando a cooperação entre empresas e com a autoridades. Neste contexto, acordos como “*Safer Social Networking Principles for the EU*”, assinado este ano pela Comissão Europeia e algumas das maiores redes sociais Europeias em Luxemburgo, no “*Safer Internet Day*”, são considerados passos na direcção certa.

Uma outra estratégia sugerida pelos especialistas diz respeito à elaboração de manuais e outros recursos sobre *cyberbullying*, para além da adaptação de estratégias e programas que se revelaram eficazes no combate ao problema do *bullying* escolar.

A realização de investigações é realçada como fundamental para fornecer apoio empírico ao desenvolvimento futuro de programas e projectos. As metodologias de investigação sugeridas são várias e incluem o recurso a métodos qualitativos, os estudos longitudinais, a elaboração de perfis psicológicos e a criação de um questionário curto, de resposta rápida, estandardizado e de fácil acesso, de forma a ser utilizado a um nível transnacional. Os formadores comungam desta última opinião, já que salientaram, igualmente, nas suas respostas, a necessidade de instrumentos de diagnóstico, de observação e de investigação.

Para além da promoção de conhecimentos, da sensibilização de diferentes actores para o problema, das acções ao nível do controlo e do estabelecimento de regras, do desenvolvimento da investigação e de iniciativas a empreender pela sociedade em geral, pelas autoridades políticas e pelas empresas na área da comunicação, os especialistas sugerem como estratégias eficazes de combate ao problema do *cyberbullying* acções centradas nas crianças e nos jovens, nos pais e outros adultos, bem como na escola enquanto comunidade. Ora os formadores que participaram na análise de necessidades efectuada sublinharam, precisamente, o seu interesse em conhecer estratégias de diagnóstico, de prevenção e intervenção passíveis de ser utilizadas com diferentes públicos, nomeadamente as crianças e os jovens, os pais, os professores e as escolas. Entre estas, destacaram a sua necessidade de conhecer estratégias gerais de prevenção, estratégias de apoio às vítimas e de mediação junto dos pais, bem como exemplos de acções e iniciativas dirigidas à escola no seu todo e capazes de criar um ambiente escolar positivo.

Os especialistas que participaram no estudo deram exemplos de algumas destas



estratégias, sobre as quais o manual deverá fornecer (in)formação. As abordagens centradas nas crianças e nos jovens são consideradas elementos-chave no combate ao problema do *cyberbullying*. Como é referido por um dos participantes, «os pares constituem o grupo mais influente, e os mais novos têm o desejo e o poder de combater o *cyberbullying* por si mesmos». É necessário, desta forma, desenvolver iniciativas de *empowerment* de crianças e jovens, no sentido de os capacitar para a gestão de riscos e para o uso de estratégias adequadas de *coping*. Uma boa estratégia passa por envolvê-los no processo de desenvolvimento de recursos para lidar com o fenómeno. As abordagens centradas nos pares, de que é exemplo a iniciativa “CyberMentors”⁸, são consideradas entre as mais eficazes no combate ao *cyberbullying*.

Os especialistas sugerem, ainda, que se levem a cabo iniciativas dirigidas aos pais, professores e outros profissionais que trabalham com os jovens, no sentido de os in(formar) sobre as TIC e o *cyberbullying*, através de acções de formação, de manuais e outros recursos, sendo necessário, igualmente, encorajá-los a participar nestes eventos (in)formativos. Uma outra iniciativa considerada importante é a disponibilização de apoio e assistência a estes grupos de adultos mediante, por exemplo, linhas de ajuda.

O combate ao problema do *cyberbullying* centrado na comunidade escolar como um todo deve promover a capacidade das escolas para se debruçarem sobre as questões associadas à literacia digital, à segurança on-line, e ao uso responsável e positivo das TIC. Como refere um dos especialistas, “quanto mais consciente a escola está acerca deste problema, quanto mais transparente é a sua forma de lidar com o mesmo, mais pequena é a dimensão que o problema parece assumir”.

Para que o manual assuma uma orientação prática e consiga responder à necessidade dos formadores de conhecerem métodos e estratégias de diagnóstico, de prevenção e de intervenção eficazes, é necessário que integre, também, diferentes recursos, tais como narrativas exemplificativas e ilustrativas, estudos de caso e material audiovisual (e.g., filmes, imagens e recursos digitais multimédia).

As narrativas e os estudos de caso – que tanto podem ser testemunhos acerca do fenómeno, como podem ser casos e narrativas ficcionadas – constituem um recurso que mereceu a sugestão de grande número dos respondentes, tanto formadores como especialistas, na medida em que podem ser utilizados para

⁸ www.cybermentors.org.uk



promover debates e outros fins pedagógicos. Estes estudos de caso poderiam incluir descrições de diferentes tipos de *cyberbullying* e demonstrar o seu impacto nas vítimas e nas suas famílias.

O material audiovisual e os recursos digitais multimédia (CD, fóruns, chats, etc.) foram referidos pelos formadores e especialistas como importantes recursos a integrar no manual. Os formadores salientaram, ainda, a vantagem de integrar notícias dos *media*, como instrumentos que podem servir à sensibilização para o fenómeno e à demonstração do seu impacto.

Finalmente, os especialistas salientam a relevância, para os formadores, de incluir no manual referências a organizações e instituições que trabalham a problemática do *cyberbullying*, especialmente aquelas que proporcionam ajuda e conselhos, bem como uma compilação de hiperligações a outros recursos úteis.

Conclusão

Revela-se fundamental, tendo em conta a opinião de especialistas (na produção escrita ou directamente inquiridos) e de formadores, o desenvolvimento de estudos que contribuam para aprofundar o conhecimento em torno desta problemática nova, e que proporcionem apoio empírico à elaboração de recursos e à formação dos profissionais que trabalham em diferentes contextos educativos/formativos, com o objectivo de prevenir ou combater este fenómeno. Não temos dúvidas de que o tema do *cyberbullying*, bem como de todas as formas de mau uso das novas tecnologias se têm vindo a revelar como um intenso desafio à investigação e à formação.

Desafio tanto maior quanto as novidades constantes tornam os conhecimentos, neste domínio das novas tecnologias, rapidamente ultrapassados. Por outro lado resta, também, o desafio de promover um trabalho conjunto dos profissionais até aqui divididos em vários domínios e especialidades; não podemos deixar de considerar que os problemas da insegurança da Internet e da utilização agressiva e ofensiva das TIC, se prende, de algum modo, com o problema dos maus tratos em geral entre pares (incluindo o *bullying* tradicional e directo), e, certamente, como o revela já alguma bibliografia, com os problemas mais comezinhos da indisciplina (infracções às regras elementares e fundamentais para a criação de ambientes saudáveis de trabalho). O problema, visto nos contextos escolares, exige o empenho da escola como um todo; visto de uma forma mais ampla, ainda, exige a colaboração de formadores e de especialistas, mas exige também a cooperação de múltiplos sectores da sociedade,



como vimos.

Ao alicerçarmos a construção de um manual de formação na área do *cyberbullying* em dois estudos, o primeiro conduzido junto de formadores (público a quem se destina o manual), e o segundo junto de especialistas internacionais neste domínio, é justo esperar, no âmbito do referido projecto – *CyberTraining: A Research-based Training Manual On Cyberbullying* – que um tal recurso possa responder de forma eficaz às dificuldades várias assinaladas pelos formadores e, assim, constituir-se como um instrumento útil e válido, no contexto de intervenções que visem prevenir ou combater o problema do *cyberbullying*... o que não deixará de ser também um contributo para a construção de uma sociedade mais solidária e mais responsável.

Referências Bibliográficas

- Almeida, A., Correia, I., Esteves, C., Gomes, S., Garcia, D. & Marinho, S. (2008). Espaços virtuais para maus tratos reais: as práticas de *cyberbullying* numa amostra de adolescentes portuguesas. In R. Astor, E. Debarbieux & C. Neto (Ed), *Abstracts of 4th World Conference – Violence in school and public policies* (p. 134). Lisboa: Faculdade de Motricidade Humana.
- Belsey, B. (2005). *Cyberbullying: An emerging threat to the always on generation*. Consultado a 18/6/2009 em: <http://www.cyberbullying.ca>
- Beran T & Li Q. (2005). Cyber-harassment: A study of a new method for an old behavior. *Journal of Educational Computing Research*, Vol. 32 (3), pp. 265–277.
- Beran, T. & Li, Q. (2007). The Relationship between Cyberbullying and School Bullying. *Journal of Student Wellbeing*, Vol. 1(2), pp.15-33.
- Carvalhosa, S. F., Domingos, A. & Sequeira, C. (2008). *Preventing violence through community engagement*. Comunicação apresentada à II International Conference on Community Psychology. Lisboa.
- Castro, T. (2008). *Quando as teclas falam, as palavras calam - Estudo sobre a utilização do telemóvel e do Messenger por crianças do 5º e 6º ano do distrito de Braga*. Tese de Mestrado apresentada à Universidade do Minho. Consultada a 28/8/2009 em <http://repositorium.sdum.uminho.pt>
- Demetrovics, Z., Szeredi, B. & Rózsa, R. (2008). The three-factor model of Internet addiction: The development of the Problematic Internet Use Questionnaire. *Behavior Research Methods*, Vol. 40 (2), pp. 563-574. Consultado a 28/8/2009 em



<http://brm.psychonomic-journals.org/content/40/2/563.refs>

- Eurobarometer (2008). *Towards a safer use of the Internet for children in the EU – a parents' perspective. Analytic report.* Consultado a 28/8/2009, em: http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_248_en.pdf
- Hernández Prados, M. Á. & Solano Fernandez, I. (2007). Ciberbullying, un problema de acoso escolar. *RIED*, Vol. 10: 1, pp. 17-36.
- Kowalski, R., Limber, S. & Agaston, P. (2008). *Cyber Bullying*. Malkden and London: Blackwell Publishing.
- Kraut, R. E., Patterson, M., Lundmark, V., Kiesler, S., Mukhopadhyay, T., & Scherlis, W. (1998). Internet paradox: A social technology that reduces social involvement and psychological well-being? *American Psychologist*, Vol. 53 (9), pp. 1017-1032.
- Maher, D. (2009). Cyberbullying. An ethnographic case study of one Australian upper primary school class. *Youth Studies Australia*. Vol. 27 (4), pp. 50-57.
- Martins, M^a J. D. (2009). *Maus tratados entre adolescentes na escola*. Penafiel: Editorial Novembro.
- MI (2009). Microsoft Imprensa. Consultado a 28/8/2009, em: <http://www.microsoft.com/portugal/presspass/press/2009/mai09/05-14ie8.msp>
- Morais, T. (2007). *Bullying e Cyberbullying – as diferenças*. Consultado a 27/8/2009 em <http://www.miudossegurosna.net/artigos/2007-09-11.html>
- Morgado, M. (2008). Portugal – Results of the Survey (pp. 71-80). *Surfing the Net – A European Survey into Children's Use of the Internet*. Vienna: International Institute for Children's Literature and Reading Research.
- Neves, J. P. & L. Pinheiro (2009). *A emergência do cyberbullying: uma primeira aproximação*. Comunicação às Conferências Lusófona, 6^o SOPCOM/4^oIBÉRICO. Consultada a 28/8/2009 em <http://conferencias.ulusofona.pt>
- OIC, 2004 - Observatório da Inovação e Conhecimento. *Inquérito à Utilização das TIC pela População Portuguesa*. (Consultado a 28/8/2009 em http://www.unic.pt/images/stories/publicacoes/OIC_2004_IUTIC041109.pdf).
- Oliveira, S (2008). Ciberbullying: um fenómeno sem rosto. *Educare.pt*. Consultado em 19/8/2009 em <http://www.educare.pt/educare/Actualidade.Noticia>
- Olweus, D. (1993). *Bullying at school: what we know and what we can do*. Cambridge, MA: Blackwell.
- Paul S. & Smith P.K. (2009) *Exploring Cyberbullying in Secondary Education through Use of Quality Circles*. In XIV European Conference on Developmental Psychology.



Final Program and Abstracts Book. Consultada a 19/9/2009 em <http://www.ecdp2009.com/index.php?id=123>

- Pereira, B., Mendonça, D., Neto, C., Valente, L., & Smith, P. K. (2004) Bullying in Portuguese schools. *School Psychology International*, Vol. 25 (2), pp. 241-254.
- Pinheiro, L. O. (2009). *Cyberbullying em Portugal: uma perspectiva sociológica*. (Tese de Mestrado não publicada). Universidade do Minho: Braga
- Ponte, C. & Vieira, N (2008). Crianças e Internet, riscos e oportunidades. Um desafio para a agenda de pesquisa nacional. In Moisés de Lemos Martins & Manuel Pinto (Orgs.) (2008) *Comunicação e Cidadania - Actas do 5º Congresso da Associação Portuguesa de Ciências da Comunicação*, 6-8 Setembro 2007, Braga: Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade (Universidade do Minho)
- Seixas, S. (2006). *Comportamentos de Bullying entre pares. Bem estar e ajustamento escolar*. (Tese de Doutoramento não publicada). Universidade de Coimbra.
- Silva, A. M & Moreira, M. A (2009, Org.). *Formação e Mediação Sócio-Educativa*. Porto: Areal Editores
- Slonje, R. & Smith, P. (2007) Cyberbullying: Another main type of bullying? *Scandinavian Journal of Psychology*, Vol. 49 (2), pp. 147-154.
- Smyth, P. & Naylor, P. (2009). *Peer Education and Peer Support to Reduce Bullying and Cyberbullying* Paper apresentado na XIV European Conference on Developmental Psychology. Final Program and Abstracts Book. Consultada a 19/9/2009 em <http://www.ecdp2009.com/index.php?id=123>
- Steffgen, G. & König, A. (2009). *Cyber bullying: The role of traditional bullying and empathy*. In B. Sapeo, L. Haddon, E. Mante-Meijer, L. Fortunati, T. Turk & E. Loos (Eds.), *The good, the bad and the challenging*. Conference Proceedings (Vol. II; pp. 1041-1047). Brussels: Cost office. Consultado a 10/7/2009, em <http://miha2.ef.uni-lj.si/cost298/gbc2009-proceedings/papers/P200.pdf>
- Taki, M.; Slee, P.; Hymel, S.; Pepler, D.; Sim, H. & Swearer, S. (2008). A new definition and scales for indirect aggression in schools: results from the longitudinal comparative survey among five countries. *International Journal of Violence and School*, nº 7, pp. 3-19.
- Willard, N. (2005). *Educator's guide to cyberbullying and cyberthreats*. Center for Safe and Responsible Use of the Internet. Consultado a 17/8/2009 em <http://www.cyberbully.org/cyberbully/docs/cbcteducator.pdf>
- Willard, N. (2007). The Authority and Responsibility of School Officials in Responding to



Cyberbullying. *Journal of Adolescent Health*, 41, S64–S65

Williams, K. R. & Guerra, N.G. (2007). Prevalence and predictors of Internet bullying. *Journal of Adolescent Health*, 41, pp. S14.S21

Wolak, J.D., Janis, M., Kimberly J. & Finkelhor, D. (2007). Does Online Harassment Constitute Bullying? An Exploration of Online Harassment by Known Peers and Online-Only Contacts. *Journal of Adolescent Health*, Vol. 41, pp.51–58

Worthen, M. R. (2007). Education Policy Implications from the Expert Panel on Electronic Media and Youth Violence. *Journal of Adolescent Health*, Vol. 41, pp. 61–63

Ybarra ML, Diener-West M & Leaf PJ. (2007). Examining the overlap in Internet harassment and school bullying: implications for school intervention. *Child and Adolescent Mental Health*, Vol. 41(6): pp. 42-50.