



BULLYING E AS TECNOLOGIAS DA COMUNICAÇÃO: DO USO AO ABUSO

Cristina Novo

Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Santarém
Departamento de Tecnologia Educativa & Centro de Competência TIC
cristina.novo@ese.ipsantarem.pt

Resumo

Novos contextos culturais e sociais trouxeram para a Escola nos últimos 30 anos novos e grandes desafios, a que nem sempre esta consegue responder de forma eficaz e eficiente, prevenindo certos comportamentos de risco ou evitando mesmo interferências graves na vida particular e social das crianças e jovens que a frequentam. Falamos de fenómenos como o *cyberbullying*, que acontecem cada vez com mais frequência dentro e fora do espaço Escola.

Frequentemente a adopção de determinadas práticas, facilitadas nos últimos anos pela universalização dos recursos tecnológicos, mesmo que sem consciência absoluta dos riscos inerentes, desencadeia processos invasivos nas vidas de muitas crianças e jovens sem que familiares, professores ou outros adultos que lhes são próximos, se apercebam.

Neste artigo teremos então como preocupação central reflectir sobre alguns destes riscos que lhes estão inerentes e enunciar algumas formas de os prevenir, apoiando-nos nalgumas experiências relatadas por jovens, no âmbito de acções do programa nacional Segurança na Internet. Será ainda uma preocupação presente a contextualização do tema e de acções disponíveis a nível nacional e internacional para crianças, jovens, pais/encarregados de educação e professores, com o propósito de deixar pistas para o aprofundamento do tema.

Palavras-chave: Tecnologias de Informação e Comunicação; Crianças e jovens; Riscos; Desafios; Ciber-intimidação / *Cyberbullying*.

Abstract

New cultural and social contexts brought to school for the last 30 years new challenges that are not always able to respond effectively and efficiently, preventing certain risk behaviors or even avoiding harmful interference in private life and social development of children and young people. We are referring to the phenomena such as cyberbullying which is happening with increasing frequency within and outside of the school.

Often the adoption of certain practices, facilitated in recent years by universal technological resources, even if unaware of the absolute risks, triggers invasive processes in the lives of many children and young people without families, teachers or other adults close to them are unaware.

In this article we will then intend to reflect on some of these risks and suggest some ways to prevent, relying on some experiences in recent years with young people, in proceedings of the National Security on the Internet. Is this still a concern to contextualize the topic and it is a national debate subject.

Keywords: Information Communication and Technologies; Children and youngsters; Risks; Challenges; Cyberbullying.

Introdução

Definimos *cyberbullying* neste contexto, como todas as acções intencionais e repetidas, levadas a cabo por terceiros para molestar, humilhar, denegrir ou assediar um indivíduo usando recursos tecnológicos, como seja o caso do telemóvel ou da Internet. Estas acções podem manifestar-se de variadas formas, através de imagens, textos, ou mesmo áudio e vídeo e os efeitos que produzem vão desde o isolamento social, insucesso escolar, perturbações do sono, na alimentação, às tentativas de suicídio ou suicídio consumado. Embora as vítimas destas acções possam ser adultos, neste contexto vamos referir-nos apenas a acções e medidas que envolvem crianças ou jovens. Convém ainda salientar que estas iniciativas contra terceiros, podem ou não partir de crianças ou jovens da mesma idade, muitas vezes, são adultos *cyber-*



harrassment (assédio cibernético) ou *predadores*¹ que assediam e ameaçam os mais novos, escondendo-se atrás de identidades falsas. É importante que liguemos este fenómeno às suas origens e veremos que o *cyberbullying* ou se quisermos usar a expressão não formal ciber-intimidação, não é mais do que um novo contorno do fenómeno *bullying* e que surge com a emergência e universalização das tecnologias móveis e da Internet, como referem alguns autores (Neves & Pinheiro, 2009; Mishna, 2005), tecnologias essas que estão actualmente na base de grande parte do processo comunicativo.

Se fizermos uma investigação rápida num motor de pesquisa na Internet, depressa nos apercebemos da projecção e actualidade deste tema, quer a nível nacional como internacional, detectamos sem qualquer dificuldade organizações estatais ou particulares de cariz cívico, académico ou outro, que estudam, informam e denunciam este fenómeno, que é já considerado por muitos como um flagelo da era global. Encontramos igualmente com facilidade relatos na primeira pessoa de jovens molestados por terceiros por meios electrónicos, ou de seus familiares denunciando situações muito graves, que culminam, algumas vezes, em tentativas de suicídio ou mesmo na sua concretização. O foco de toda esta informação centra-se no apelo à prevenção, à supervisão de pais, encarregados de educação e professores e à parceria concertada entre estes actores. Facilmente encontramos também imagens, vídeos, testemunhos, muitas vezes chocantes, de um fenómeno que parece ter vindo para ficar e que certamente provoca todos os anos centenas de suicídios em todo o mundo, sem que muitos deles venham a ser tornados públicos.

Chamamos então à atenção para a necessidade da Escola, como parceiro privilegiado no acesso à Informação e à Formação, para que nesta temática mostre vontade de abraçar mais esta tarefa, e a integre de facto na sua acção estratégica e no seu projecto de formação com linhas de desenvolvimento e de investimento interno e em parceria, numa abordagem simples e eficaz. No reforço desta ideia, importa justificar porque elegemos a Escola como parceiro privilegiado, para que não fique a ideia de que para a Escola remetemos mais uma árdua tarefa que em primeiro lugar, provavelmente, deveria ser atribuída à Família.

¹ Os predadores na Internet são geralmente adultos ou jovens adultos, que estabelecem contacto com crianças ou adolescentes por meio de conversas em salas de chat, mensagens instantâneas (sms), email ou em grupos de discussão. Hoje em dia muitas são as crianças e adolescentes que usam ferramentas de comunicação online para lidar com seus problemas. Os predadores costumam procurar vítimas vulneráveis, tentam seduzi-las oferecendo-lhes a atenção e o afecto que elas precisam. Chegam mesmo a oferecer-lhes presentes como forma de demonstrar a sua dedicação.

Vejamos numa análise empírica que condições teriam a maioria das famílias portuguesas actualmente para assegurar sozinhas a tarefa de educar, formar e supervisionar as suas crianças e jovens na utilização dos meios electrónicos que possibilitam as acções de *cyberbullying* num anonimato quase intocável. Segundo dados divulgados no final de 2009 pela Comissão Europeia, 76% dos lares que têm crianças na dependência das suas famílias têm computador e destes, 66% têm acesso à Internet, sendo de realçar que em 50% dos lares portugueses existe hoje, pelo menos, um computador e destes, 46% têm ligação à Internet. Contudo, se tentarmos aprofundar um pouco a nossa pesquisa, vemos que os estudos da Comissão usam dados do Eurostat e não incluem dados sobre o acesso de crianças e adolescentes com menos de 16 anos. Observamos no referido estudo que:

“the gap between age categories was however more important in the Baltic States, Malta, Poland, Portugal and Slovenia. In these countries the gap between those aged 16–24 and those aged 45–54 exceeded 40 percentage points.” (EU, 2009, P. 142)

Na faixa etária entre os 16 e os 24 anos 75% dos utilizadores portugueses declaram que usam a Internet diariamente, comparativamente 57% da faixa etária dos 25 aos 34 anos e 25% dos 45 aos 54 anos.

Se partirmos do pressuposto que uma grande percentagem das crianças entre os 0 e os 10 anos serão filhas de adultos que se situam na faixa etária entre os 25 e os 34 anos, depressa concluiremos que os seus pais não lhes devem poder dar grande ajuda nem terão grande condição de supervisionar a sua navegação na Internet. É preciso dizer, que se calhar pela primeira vez na História da Humanidade, os mais novos sabem mais do que os mais velhos, referimo-nos pois, à utilização dos meios electrónicos.

Contexto Nacional e Europeu

No contexto nacional são várias as iniciativas promovidas pelo Ministério da Educação, envolvendo desde 2004, por mão do projecto SeguraNet centenas de escolas por todo o país e milhares de alunos, professores e nalguns casos encarregados de educação. Podemos referir actividades que se desenrolam ao longo do ano lectivo como sejam os desafios lançados a estes públicos, em que o objectivo é envolver alunos, professores e encarregados de educação, numa equipa que



responde a desafios que testam as suas competências e conhecimentos como utilizadores da rede. Ao longo do ano as equipas de alunos e de encarregados de educação acumulam pontos, conforme o número de respostas certas aos questionários disponibilizados. Têm lugar também regularmente concursos que, embora sem periodicidade definida, envolvem também centenas de jovens de escolas portuguesas. Este projecto tem como rosto na Web o portal SeguraNet², que disponibiliza informação útil a pais/encarregados de educação, professores e a alunos. Disponibiliza igualmente novidades sobre a temática, manuais e conselhos úteis, actividades que podem envolver pais, filhos e também professores. As actividades estão direccionadas para várias idades, desde o 1º ciclo do ensino básico até ao secundário e podem ser questionários, sopas de letras e palavras cruzadas sobre a temática da navegação segura na Internet, entre outras.

Para contextualizar melhor a temática subjacente a este artigo, ou seja, as questões relacionadas com a navegação segura na Internet, importa ainda referenciar que Portugal não está isolado na abordagem a esta temática, sendo parceiro da iniciativa INSAFE³, coordenada pela *European SchoolNet*, que promove todos os anos o *Safer Internet Day* em Fevereiro, em 2010 a data escolhida foi 9 de Fevereiro. Esta última iniciativa liga durante um dia, que por vezes se estende a uma semana, escolas, alunos e professores de toda a Europa em torno de iniciativas que visam promover e navegação segura na Internet e prevenir comportamentos de risco como o *cyberbullying*, pirataria ou direitos de autor. Outras iniciativas a nível nacional e internacional vão acontecendo, integradas em projectos que unem escolas e comunidade civil no combate aos comportamentos de risco, mas muito trabalho ainda está por fazer, já que cada vez mais cedo as crianças usam os meios tecnológicos de forma autónoma e a maioria delas sem qualquer abordagem preparatória para o efeito.

O Nosso Posicionamento, Exemplos e Boas Práticas

Queremos deixar expresso neste artigo, que não defendemos a ideia de que o problema se resolve pelo barramento do acesso a determinados sítios ou zonas da rede, nem tão pouco, por proibir o uso da mesma em caso de má utilização. A nossa perspectiva defende, que pela educação e formação é possível chegar a boas estratégias de prevenção e de uma boa utilização das tecnologias da comunicação, logo, parece-nos que proibir e barrar acessos só irá aguçar curiosidades. Quanto à

² Portal SeguraNet - <http://www.seguranet.pt>

³ <http://www.saferinternet.org/>

prevenção trata-se de eleger pistas que ajudem cada criança a defender-se, ou a detectar casos que, às vezes, estão muito próximos das nossas relações. Aos adultos (professores e encarregados de educação) cabe o papel de traçar estratégias correctas, implementar metodologias eficazes e usar as ferramentas certas para contribuir para a educação cívica e supervisão das crianças e jovens na rede. Bons utilizadores da tecnologia e pessoas bem formadas percebem que independentemente do facto de estarmos mediados pela máquina, as regras do civismo e da convivência social têm que ser respeitadas, porque do outro lado estão pessoas iguais a si. No *bullying*, as injúrias e ataques são exercidos na maior parte das vezes cara a cara, agressor, vítima. No *cyberbullying* temos dois factores que fazem a diferença, um deles passa pelo anonimato, o esconder da identidade, e outro, decorrente do primeiro, que se resume à facilidade em escrever ou dizer injúrias e mal tratar alguém que não sabe quem o ataca, nem tem meio de descobrir facilmente, já que, à medida que os ataques se intensificam, vai progressivamente ficando mais fragilizado e com menos discernimento para o investigar.

Os casos de *cyberbullying*, em parte, surgem porque as pessoas (adultos, jovens ou crianças) fazem má utilização das tecnologias da comunicação, já que as utilizam para, muitas vezes, encobrir a sua própria identidade em redes sociais e a partir daí fazerem e dizerem o que não são capazes de fazer ou dizer frontalmente, porque abusam da liberdade que estes meios possibilitam já que têm uma influência universal, ou para invadirem as vidas de outros e abusarem da privacidade, da sua ingenuidade e confiança.

Num artigo de 2007 do *The New York Times* podemos ler que:

"If virtual worlds for adults are about escaping from run-of-the-mill lives, sites for children tap into the desire to escape from the confines of reality as run by mom and dad. "I get to decide everything on Club Penguin," said Nathaniel Wartzman, age 9, of Los Angeles, who also has a membership to a world called RuneScape." (Barnes. 2007)

De facto, parece que algo existe de comum entre crianças e adultos utilizadores dos sítios sociais mediados pela tecnologia, o fascínio por um mundo/vida diferente do que vivem na realidade, o poder de alcançar facilmente objectos, aparências, atenções, regras muito difíceis de obter nas suas vidas reais. Atrever-nos-íamos a dizer que nada de mal isto pode trazer ao mundo, se todos tiverem a noção e a



capacidade de separar muito bem a realidade da ficção que vivem nos mundos do *Clube Penguin*⁴, do *Stradoll*⁵, ou do *Second Life*⁶.

Analisemos o testemunho de uma jovem portuguesa, a Ana, assim decidimos chamá-la, quando ao abordar o tema da Navegação Segura na Internet num momento formativo, revive e partilha o seu caso:

“(...) o meu percurso com as tecnologias tem tido alguns obstáculos, como a maior parte dos adolescentes tenho Hi5, apesar de ter restrições de amizades e ter só pessoas que eu conheço, já tive uma situação desagradável com este site. Entraram no meu Hi5 e enviaram comentários pouco próprios para os meus amigos, foi complicado porque depois as pessoas pensavam que tinha sido eu a enviar e tive de desfazer muitos mal entendidos. O Messenger também não é excepção e também já meu deu problemas, bem mais complicados por sinal, alguém criou um e-mail falso do meu namorado e fez-se passar por ele. Conversou comigo durante algum tempo, pediu para ligar a câmara e eu liquei, sem estranhar, era um pedido normal. Porém, a conversa foi tornando-se gradualmente ofensiva e com pedidos pouco oportunos. Comecei então a desconfiar que afinal não estava a falar com quem pensava e desliguei a câmara e a pessoa automaticamente também desligou a ligação e até hoje isto não voltou a acontecer, mas foi muito complicado para mim. Senti-me enganada, como que usada por aquela pessoa que estava do outro lado, que eu pensava ser o meu namorado, mas afinal não era.”

Esta jovem afirma ter-se identificado com toda esta problemática quando confrontou a sua experiência com os testemunhos que existem na Internet (*youtube*, *blogs*, etc.), de pais de vítimas de suicídio provocado por *cyberbullying*, de crianças e jovens que viveram momentos angustiantes e traumatizantes, em que julgavam nunca mais poder alcançar a paz própria das suas vidas e idades. O momento formativo envolveu-a num trabalho de divulgação, formação e testemunho sobre o tema, junto de jovens da sua idade, sentindo que era preciso trabalhar muito com a Escola no sentido de que ninguém parece estar preparado para os efeitos deste novo flagelo. Informar, formar, testemunhar, mostrar exemplos reais foi a forma que esta jovem

⁴ <http://www.clubpenguin.com>

⁵ <http://www.stardoll.pt>

⁶ <http://secondlife.com>. Este é um site dirigido a maiores de 18 anos.



encontrou de tornar a sua experiência útil e de contribuir para uma sociedade ciber-civilizada. O efeito nefasto não está nas tecnologias da comunicação, nas redes sociais, na sua universalização, o efeito nefasto surge pela subversão das potencialidades destes meios e pela tentação em pô-los ao serviço de condutas inaceitáveis na sociedade real, mas tentadores quando o uso de falsas identidades está ao alcance de alguns *clícs*.

Mais e melhores conhecimentos associados à utilização das tecnologias, formas de fomentar a segurança e estratégias de defesa estão a ser estudadas e provaram já poder ser eficazes, mostrando ainda que a intervenção deve ser feita a partir de tenra idade e não só quando as crianças se tornam utilizadores regulares das tecnologias. Educar sobre a utilização segura da Internet em geral e sobre o fenómeno do *cyberbullying* em particular, deve ser encarado como um dever de famílias, da Escola e de toda a sociedade, como se faz em relação à prevenção rodoviária ou à higiene e saúde da criança e do jovem.

Actualmente, é cada vez mais frequente uma criança em idade pré-escolar (3-5 anos) pertencer a um novo grupo de pré-utilizadores regulares da Internet, sendo nesta altura orientados pelos seus pais, irmãos mais velhos ou encarregados de educação. É a partir destas idades que se recomenda que aqueles que acompanham a criança sejam um exemplo de civismo nas navegações que fazem, sendo que o exemplo é a melhor prática que lhes podem transmitir. Se iniciar com a criança uma pasta de Favoritos recomendados para a sua idade, pode optar por dar-lhe o seu nome, desta forma ela certamente aprenderá a decorar facilmente a sua localização. Considere ainda como úteis pequenas acções como por exemplo: ensinar a criança desde sempre a proteger-se de janelas de publicidade bloqueando as janelas de *pop-up*, ensiná-la a não revelar os seus dados pessoais na rede em situação alguma, e a usar *nicks* (nomes fictícios) para se identificar. Será ainda desejável que quando pesquisam uma imagem, por exemplo, o procurem fazer num *cliptart*⁷, evitando assim as pesquisas de imagens em motores de pesquisa, pois estes não filtram o conteúdo das suas imagens, e muitas vezes, palavras chave perfeitamente inocentes e ditas normais revelam imagens pouco apropriadas para os mais pequenos.

Um estudo sobre a utilização que as crianças fazem da Internet revelou em (Eurobarometer 2008), “*Towards a safer use of the Internet for children in the EU – a*

⁷ Neste caso referimo-nos a uma página Web com colecções de imagens, fundos, ou animações. Estes podem ser de utilização livre e gratuita ou restrita e pagos.



parents' perspective", revela que 75% das crianças entre os 6 e os 17 anos, dos 27 países da União Europeia, já utilizam a Internet e esta percentagem continua com tendência para o crescimento. Das preocupações dos pais ressaltam as que se relacionam com o *cyberbullying* já que 45% dos pais inquiridos manifestam temer que os seus filhos venham a ver cenas de sexo ou violência explícita através dos seus telemóveis ou da Internet. Ainda 46% manifestam igualmente grande preocupação que eles sejam aliciados ou assediados através destes meios. Dados do mesmo estudo revelam ainda que mais de 30% dos inquiridos, teme ainda que os seus filhos venham a ser vítimas de *cyberbullying*.

Se quisermos analisar as preocupações dos pais portugueses eu participaram neste estudo, vemos que surgem em segundo lugar no contexto dos países intervenientes no estudo, no que toca à preocupação com o aliciamento dos seus filhos, já que 75% deles indica estar muito preocupado com este facto. Aliás, talvez importe salientar que este estudo revela, que são os pais dos países mais a sul da Europa, que manifestam maiores preocupações em relação à possibilidade de assédio ou situações *cyberbullying* dos seus filhos na rede ou via telemóvel.

Seguindo a lógica que temos vindo a defender, e apenas numa tentativa de deixar mais algumas pistas aos leitores que ajudem no desenvolvimento de uma atitude preventiva, importa realçar em primeiro lugar, como é importante que procuremos conhecer muito bem as formas de combater o *cyberbullying* e lembrarmo-nos de que é muito, muito importante prestar atenção a alterações de comportamento da criança. Em segundo lugar, o adulto não deve esquecer-se de deixar sempre espaço aberto para o diálogo sem reservas. Sendo igualmente muito importante, que a criança ou jovem use o computador num local comum da casa, sendo de evitar a utilização do computador no quarto. Este é um espaço de intimidade que deve ser reservado para o descanso. Isto não quer dizer que o adulto deva violar a privacidade das conversas do educando, mas será muito mais fácil supervisionar com descrição aquilo que a criança faz.

A vítima ou alguém por si, pode dar alguns passos no sentido de denunciar uma situação de intimidação, nomeadamente reportar ao responsável pelo sítio de *Internet* a situação ou à operadora de telecomunicações. Se entender que o caso assume mesmo contornos nocivos, contacte a polícia e aconselhe a criança ou jovem a mudar de endereço electrónico, guarde as mensagens, endereços, *posts* com as mensagens de intimidação, pois estas poderão vir a servir de pista para a investigação e de prova.

Como temos vindo a defender, consideramos como regra essencial a educação da criança ou jovem, nesse sentido, sublinhe a importância de ele não fazer aos outros o que não gostaria que lhe fizessem, sublinhe ainda a importância de nunca revelar dados pessoais de forma directa ou indirecta. Acontece muitas vezes que a criança não revela directamente os seus dados mas, na continuidade da conversa com desconhecidos, acaba por revelar pistas que serão de certeza usadas para a denegrir ou até identificar.

Algumas Considerações Finais

Em jeito de conclusão, queremos esclarecer que subscrevemos inteiramente a ideia de que a utilização massiva e generalizada das tecnologias de comunicação veio transformar profundamente as Sociedades e as vidas de quem as integra, ou seja, a vida de cada um de nós. Isto é válido para a forma como aprendemos, trabalhamos, comunicamos, brincamos, interagimos, nos relacionamos com os outros e com nós próprios, já que sem sair de casa podemos trabalhar, fazer compras, divertir-nos sozinhos ou com outros, fazer novos amigos, complementar/desenvolver o nosso processo formativo, ler, visitar museus, entre outras actividades. Por tudo isto, e porque como afirmamos no início deste texto, os utilizadores iniciam estas actividades cada vez mais jovens, temos que conhecer estes meios tecnológicos e aprender a integrá-los com responsabilidade e segurança no nosso quotidiano. Acima de tudo é preciso que tenhamos sempre presente e passemos a ideia de que as tecnologias são recursos que devem ser facilitadores das nossas vidas e não "armas" para usar ou libertar as frustrações de cada um. Em qualquer caso que conheçamos, por mais simples ou gravoso que nos pareça, lembremo-nos igualmente que há sempre algo que possamos fazer pelas vítimas de *cyberbullying*, que mais não seja ouvi-los e ajudá-los a procurar ajuda especializada.

Referências Bibliográficas

- Barnes, B. (2007). *Web Playgrounds of the Very Young*. The New York Times. Recuperado em 2009, Novembro http://www.nytimes.com/2007/12/31/business/31virtual.html?_r=4&th&emc=th&oref=slogin&oref=slogin&oref=slogin .
- European Commission, Eurobarometer. (2008). *Towards a safer use of the Internet for children in the EU – a parents' perspective*. Recuperado em 2009, Dezembro de



http://ec.europa.eu/information_society/activities/sip/surveys/quantitative/index_en.htm

European Commission, Eurostat. (2009). *Youth in Europe – A statistical portrait*.

Recuperado em 2009, Dezembro de http://bookshop.europa.eu/eubookshop/download.action?fileName=KS7809920ENC_002.pdf&eubphfUId=10769080&catalogNbr=KS-78-09-920-EN-C

Europa – Press releases (2008). *EU adopts new Safer Internet Programme: € 55*

million to make the Internet a safer place for children. Recuperado em 2009, Dezembro de <http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/08/1899&format=HTML&aged=0&language=EN&guiLanguage=en>

Neves, J. & Pinheiro L.(2009) *A emergência do cyberbullying: uma primeira*

aproximação. Conferência Lusófona, 6º SOPCOM/4ºIBÉRICO. Recuperado em 2009, Dezembro de http://conferencias.ulusofona.pt/index.php/sopcom_iberico/sopcom_iberico09/paper/view/279

Mishna, F., Scarcello, I., Pepler, D., & Wiener, J. (2005). *Teachers' understanding of*

bullying. *Canadian Journal of Education*, 28(4), 718-738.