

## Notas

<sup>1</sup> Este trabajo presenta los resultados parciales de dos investigaciones financiadas: Programa F.P.I. ORDEN EDU 1490/2003, de 14 de Noviembre (Bocyl de 28 de Mayo de 2004) y la Ayuda Ref. 1210724G-ORDEN EDU/894/2009, de 20 de abril (Bocyl de 27 de Abril de 2009).

<sup>2</sup> Prensky (2001) expone cómo los “nativos digitales” que crecen y se desarrollan en torno a las nuevas tecnologías piensan de forma diferente a los “emigrantes digitales” (aquellos que proceden de una cultura principalmente lecto-escritora). Argumenta el autor que mientras las mentes de los emigrantes son lineales, las de los nativos son hipertextuales, lo que significa que pueden leer de forma discontinua, global e interconectada. Son capaces de procesar hasta tres pantallas de información diferente de forma simultánea, y poseen habilidades espacio-visuales multidimensionales para el procesamiento de imágenes y representaciones tridimensionales, mapas mentales o figuras interactivas, respondiendo de forma rápida tanto a estímulos esperados como no esperados, con cotas de atención selectiva muy sorprendentes.

<sup>3</sup> Entre los trabajos más relevantes de esta línea de trabajo, podemos citar: el proyecto SEEks (Jones y Miller, 2002), una tesis doctoral (Hernández, 2009) y otras publicaciones (Hernández y González, 2008; Hernández y González, 2010; Hernández y Jones, 2010).

<sup>4</sup> Esta tarea puede clasificarse según las categorizaciones empleadas en la literatura especializada como tipo: motivacional (Taylor, 1991), cerrada, uni-fase (Bilal, 2002) y significativa (Pawson y Tilly, 1997; Rogers & Swan, 2004) respecto al ámbito disciplinar de los alumnos. La temática elegida fue el “acoso escolar” pidiéndoles encontrar información para preparar una charla para padres.

DIRECCIÓN DE LAS AUTORAS: María José Hernández Serrano y Margarita González Sánchez. Facultad de Educación. Universidad de Salamanca. Paseo de Canalejas, 169. 37008. Salamanca.  
Barbara Jones. Universidad de Manchester. Manchester Institute of Innovation Research. Booth Street West. Manchester ooth street West. Manchester M15 6PB. United Kingdom.

Correos electrónicos: mjhs@usal.es, barbara.jones@mbs.ac.uk, mgsa@usal.es

Fecha de recepción del artículo: 12.x.2010  
Fecha de revisión del artículo: 12.x.2010  
Fecha de aceptación del artículo: 20.x.2010

### COMO CITAR ESTE ARTÍCULO:

Hernández Serrano, M. J., Jones, B. y González Sánchez, M. “La generación Google. Evolución en las predisposiciones y comportamientos informativos de los sujetos”. *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, 18, pp. 41-56.

# Cyberbullying – do diagnóstico de necessidades à construção de um manual de formação

## *Cyberbullying - From needs diagnosis to the development of a training manual*

Teresa Pessoa, Armanda Matos y João Amado

UNIVERSIDADE DE COIMBRA (PORTUGAL)

Thomas Jäger

UNIVERSITÄT KOBLENZ-LANDAU (ALEMANIA)

## Resumo

O impacto do *cyberbullying* na sociedade e junto das crianças e jovens, tão mais complexo quanto mais sofisticadas as ferramentas tecnológicas disponíveis, tem chamado a atenção para a importância, a nível internacional, da definição de estratégias de prevenção e intervenção junto de potenciais agentes educativos, isto é, para o desenvolvimento de uma proposta, com dimensão europeia, de *Cyber-Training*.

Neste trabalho após uma breve apresentação do projecto *CyberTraining: A Research-based Training Manual On Cyberbullying* dar-se-á a conhecer o processo de desenvolvimento de um manual de formação baseado numa investigação a nível europeu suportada na plataforma Moodle e, nesta, pela ferramenta *Fórum*. Através de uma análise de necessidades junto de formadores e do estudo, junto de especialistas, do estado de arte no domínio a nível de diferentes países, é mostrado todo um percurso inovador de construção colaborativa de conhecimento relativamente ao conceito *cyberbullying* assim como relativamente ao desenvolvimento de práticas de formação ou *cybertraining*.

**PALAVRAS-CHAVE:** *bullying, cyberbullying, formação, manual, cybertraining.*

## Abstract

The impact of the *cyberbullying* on society and among children and young people, revealed as ever more complex as more sophisticated technological tools become available, has called attention to the importance, at the international level, of a definition of strategies for prevention and intervention among potential educational agents, i.e. to develop a proposal for *Cyber-Training*, with a European dimension. In this paper, after a brief presentation of the European project *CyberTraining: A Research-based Training Manual On Cyberbullying*, an account will be given of the process of developing a training manual based on research at European level supported in the Moodle platform, and within this, by the Forum tool. By means of a needs analysis among trainers and analysis by experts of the state of the art in the area in different countries, innovative paths to collaborative knowledge building are demonstrated, relating to the *cyberbullying* concept as well as to the development of training practices or *cybertraining*.

**KEY WORDS:** *bullying, cyberbullying, training, manual, cybertraining.*

## 1. Introdução

O *bullying* é um conceito que se refere a comportamentos lesivos, repetitivos (perseguição, exclusão e maus tratos persistentes, físicos ou psicológicos), de um ou vários alunos sobre outro colega tendo por base uma assimétrica relação de força/poder. Caracteriza-se, portanto, por ser uma agressão deliberada (intencional), persistente no tempo (sistemática), provocadora de sofrimento físico ou psicológico (hostil), praticada por um ou mais agressores de igual estatuto mas em que o agressor prevalece sobre a vítima, de um ponto de vista psicológico ou físico (Olweus, 2000). Por sua vez o agressor (ou agressores) sente grande satisfação<sup>o</sup> em magoar o alvo dos comportamentos lesivos (Haber & Glatzer, 2009).

Se o *bullying* entre jovens estudantes é um fenómeno antigo, só a partir de década de 70 do século passado é que se constitui como campo significativo de estudo e intervenção em diversos países. Olweus, na Noruega e na Suécia, conduziu já nessa década um conjunto de estudos longitudinais e transversais, pioneiros e decisivamente relevantes para a compreensão do problema (Olweus, 2000; Shariff, 2008); a investigação, a partir dos anos 90 generalizou-se em todo o mundo, inclusive em Portugal (Pereira, 2002; Seixas, 2006; Martins, 2009; Amado e Freire, 2009). Mas a problemática representa, ainda hoje, devido às suas consequências nos diversos planos, uma grande preocupação da opinião pública em geral, das entidades governamentais e da investigação em áreas diversas como as Ciências da Educação, a Psicologia e a Sociologia.

O desenvolvimento das novas Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC) veio acrescentar a este problema novas dimensões e características. De facto o *email*, o *SMS* e os *Chats*, o *YouTube*, e as redes sociais, como o *Hi5* e o *Facebook*, tão significativas para os jovens, para além dos enormes benefícios que

trouxeram nos planos das relações, da divulgação e da construção dos saberes, vieram igualmente a revelar-se como poderosos instrumentos de agressão e de perseguição. Os meios de comunicação têm, ultimamente, vindo a dar notícia de situações muito graves relacionadas com o uso destas ferramentas tecnológicas para fins ilícitos, de entre os quais se destaca a sua utilização, por parte de crianças e jovens, para perseguir e molestar sistematicamente colegas de escola e outros. Através destes meios espalham-se rumores e ameaças, em texto e imagem, que permanecem num espaço partilhado por público infinitamente alargado e por um período de tempo, diríamos, sem limite!

Estamos, neste caso, diante de uma forma indirecta de *bullying* e que se tem vindo a designar por *cyberbullying* (Belsey, 2005; Smith et al., 2006; Hernández & Solano 2007).

Mas o *cyberbullying*, sobretudo pelo facto de permitir o *anonimato* dos ofensores, por ser praticado onde quer que o ofensor disponha de recursos necessários (na escola, em casa ou na rua); pelo facto, também, de permitir que a vítima continue a receber mensagens ou emails onde quer que esteja, mesmo em casa, sem possibilidade de escapar ou encontrar refúgio; e, ainda, por ampliar até ao infinito os observadores (*bystanders*), em especial quando praticado na Internet – é, potencialmente, muito mais destruidor e demolidor do que o *bullying* tradicional (Hernández Prados & Solano Fernandez., 2007).

A utilização das TIC como veículo e suporte privilegiado de comunicação e de expressão de mensagens ofensivas acrescenta à caracterização dos agressores e das vítimas novas peculiaridades que carecem, ainda, de especificação e de compreensão. Mas a investigação e os conhecimentos científicos sobre o fenómeno estão agora em fase embrionária e são, ainda, muito limitados e exploratórios, o que tem, naturalmente, implicações ao nível do diagnóstico, da prevenção e da intervenção.

Apresentaremos, de seguida, o projecto europeu *CyberTraining: A Research-based Training Manual On Cyberbullying* que, através de uma metodologia de investigação participada por potenciais formadores e especialistas europeus na área, visa responder, com a construção colaborativa e suportada pelas tecnologias de um Manual para formadores, às carências actuais de conhecimento relativamente ao conceito de *cyberbullying* e à práticas de formação no domínio.

## 2. O projecto europeu *CyberTraining: A Research-based Training Manual on Cyberbullying*

Embora exista já alguma investigação nacional e europeia relativamente à temática do *cyberbullying* pouco se sabe ainda sobre o fenómeno, a sua natureza e formas eficazes de fazer prevenção. A nível europeu, países como Inglaterra têm já desenvolvido alguma pesquisa neste âmbito embora a Alemanha, Espanha e Portugal, só recentemente tenham sentido necessidade de intervir neste campo. A investigação neste domínio é ainda incipiente e exploratória o que tem implicações ao nível da definição de estratégias e programas de intervenção e formação.

É na procura de respostas a estas preocupações e fazendo face à ausência de programas sistemáticos e consolidados no diagnóstico da situação que se justifica o projecto europeu *CyberTraining: A Research-based Training Manual On Cyberbullying*.

Trata-se de um trabalho apoiado pela Comunidade Europeia (ref. 142237-LLP-1-2008-1-DE-LEONARDO-LMP, aprovado para financiamento pela Education, Audiovisual & Culture Executive Agency - EACEA). Para além da equipa portuguesa estão presentes diversos países europeus<sup>3</sup> na concepção e desenvolvimento de um Manual para Formadores na área do *cyberbullying*, com edição *eBook* e imprensa em língua inglesa, alemã, portuguesa e espanhola. A autoria e coordenação inter-

nacional é da responsabilidade de um dos subscritores deste texto, Thomas Jäger, do Zentrum Empirische Pädagogische Forschung, da Universidade de Landau, Alemanha.

O projecto *CyberTraining*, que teve o seu início em Outubro de 2008 e está em fase de conclusão, tem, assim, como objectivo desenvolver um manual para formadores sobre *cyberbullying* fundamentado e suportado numa investigação participada por especialistas, investigadores e pelos próprios formadores.

O manual, como referimos, destina-se, prioritariamente, a formadores de toda a Europa que trabalhem com escolas, encarregados de educação, crianças e jovens.

Este manual, de cariz essencialmente prático, e orientado para uma prevenção e intervenção cuidadas, integrará informação relevante sobre a temática, nomeadamente uma caracterização sistemática do problema na Europa, e contribuirá com orientações, recursos e propostas educativas que possam ter um verdadeiro impacto na prevenção do fenómeno de *cyberbullying* entre crianças e jovens.

## 3. O desenvolvimento de um manual de formação

A concepção e desenvolvimento de um manual de formação, principal produto desta equipa de trabalho, assentam num processo de investigação multinível que se processará em diversas fases. As diversas fases representam dois momentos fundamentais no processo de investigação no que concerne à definição de conceitos, à produção de materiais, à recolha de casos de boas práticas nos diversos países que culminaram na produção de relatórios sobre a situação nos diversos países parceiros europeus que, finalmente, servirão de base à construção do Manual de formadores.

O desenvolvimento do manual esteve, assim, assente em todo um processo de pesquisa com duas etapas fundamentais:

- Etapa A - o primeiro ano, de Outubro de 2008 a Outubro de 2009, com duas gran-

das áreas de pesquisa: a.1.) avaliação de necessidades dos formadores; a.2.) análise da perspectiva dos especialistas nos diferentes países;

● Etapa B - o segundo ano, de Outubro de 2009 até ao final do ano de 2010, integra as fases necessárias à construção, validação e divulgação do Manual de Formação no formato impresso e digital (*eBook*).

Na primeira etapa de desenvolvimento do manual, Etapa A, na qual centraremos este trabalho, foi valorizado o envolvimento do grupo-alvo – formadores de toda a Europa – através de um processo participado de avaliação das suas necessidades, interesses, sugestões e preferências. Ao envolvimento de formadores e especialistas foi dado, de facto, uma grande ênfase por parte do projecto. Assim a preocupação com uma investigação e construção colaborativa de conhecimento, conducente à concretização do manual, foi, nas fases iniciais do projecto, satisfeita também, por um lado, pela participação de especialistas da área do *bullying* e da violência escolares, e, por outro lado, por especialistas das áreas das tecnologias de informação e da comunicação (TIC) e segurança na Internet.

A equipa portuguesa assumiu um papel crucial na Etapa A e, nesta, no primeiro momento (a.1.) através de uma análise de necessidades, efectuada com recurso a um questionário aberto online, respondido por 55 formadores de diferentes países, e posterior discussão através de um *Fórum Online* suportado pela plataforma Moodle.

A equipa alemã assumiu igualmente um papel crucial na Etapa A e, neste, no segundo momento (a.2) através de uma análise de estudos e projectos desenvolvidos na Europa em torno do *cyberbullying*, utilizando igualmente um questionário aberto, a que responderam 45 especialistas neste domínio, bem como um *focus group* on-line, com vista à sistematização de perspectivas acerca do problema do *cyberbullying*.

### 3. 1. Análise de necessidades de formação a nível Europeu

A análise de necessidades foi uma tarefa coordenada pela equipa portuguesa, formada por docentes da Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra. A grande finalidade, para além do envolvimento de potenciais formadores no processo, consistiu em obter informação concreta relativamente às necessidades e preferências no que concerne ao manual de formação sobre *cyberbullying*.

#### 3.1.1. Metodologia

Com o objectivo de garantir, então, o envolvimento dos potenciais formadores no processo de construção do manual e de, por outro lado, garantir que as suas necessidades, interesses e preferências fossem consideradas, foi desenhado todo um percurso metodológico que integrou diversos métodos de natureza qualitativa.

##### 3.1.1.1 Os participantes – da definição à selecção de uma amostra de formadores a nível europeu

Como referimos o diagnóstico de necessidades foi realizado junto de potenciais formadores a nível europeu, pesquisa que decorreu a dois níveis: a) questionário online e b) fórum online.

Desde início foi utilizado o ambiente online do projecto, suportado na plataforma Moodle<sup>4</sup>, para negociar e construir de forma colaborativa o significado e as características do formador (*trainer*).

Num primeiro momento foi lançado assim o primeiro fórum online com o objectivo de construir o '*Perfil do Formador*'. Depois de criado o espaço online e de se ter garantido, aos parceiros envolvidos no projecto, a acessibilidade ao mesmo, a equipa portuguesa iniciou a discussão com a apresentação de informação: a primeira proposta de critérios

conducentes à definição de um perfil de formador. O fórum decorreu durante 10 dias, com 16 contributos, de vários parceiros nos quais se incluí a nossa própria equipa portuguesa, e permitiu avançar de uma proposta inicial, perfil 1, para um perfil 2 e, finalmente, o Perfil de Formador

Num segundo momento foi pedida a colaboração de todos os parceiros do projecto no sentido de se construir uma amostra europeia representativa de potenciais formadores na área do *cyberbullying* e obtivemos 6 listas de formadores: da Alemanha, Espanha, Irlanda, Portugal, Bulgária e Suíça.

O *perfil do formador* (Quadro 1) foi construído colaborativamente e obtivemos, desta forma, a nossa amostra final<sup>5</sup>.

##### 3.1.1.2. Os instrumentos – o Questionário e o Fórum Online

O questionário foi desenvolvido, de forma colaborativa, num processo constituído por 3 fases suportado igualmente pelo ambiente on-

line construído para o efeito pelo coordenador do projecto:

a) A primeira fase consistiu no desenvolvimento de um *guião* com a formulação do problema, os objectivos que se pretendem alcançar e as questões numa ordem lógica ou prática. Trata-se de um referencial que deve estar em mente para obter o máximo de informação com o mínimo de perguntas. A elaboração do *guião* deve basear-se em diversas fontes, tais como a experiência profissional e os conhecimentos anteriores adquiridos na área, nas sondagens prévias resultantes de contactos informais com pessoas pertencentes ao universo que se quer explorar e na revisão da literatura feita sobre as duas áreas de incidência do estudo.

O desenvolvimento deste referencial, *guião*, fundamental para a construção do questionário foi igualmente suportado num fórum<sup>6</sup> que se iniciou em 18 de Dezembro de 2008 e foi encerrado a 21 de Janeiro de 2009.

b) A segunda fase traduziu-se na elaboração da *versão final do questionário qualita-*

Quadro 1: O grupo de formadores – respondentes no Questionário e Fórum

Grupo de Formadores	Subgrupos	N- Questionário Online	N- Fórum Online
TIC (tecnólogos educativos)	Empresas	2	
	Especialistas	3	
	Formadores individuais	2	
Investigação e Centros de Formação	Universidades et al.	20	11
	Centros formação	1	1
Polícia e Juristas	Polícia	1	
	Professores	10	3
Escola	Psicólogos, conselheiros	4	1
	Directores	2	
	Bibliotecários	1	
Outros	Centros Juventude	1	
	Fundações & Associações	2	
	Igreja e Escola	1	
	Comunicação	4	
	Físicos	1	
<b>Total</b>		<b>55</b>	<b>16</b>

tivo. O questionário foi constituído por oito perguntas abertas, previamente discutidas e desenvolvidas num fórum, referido já anteriormente, com a participação dos diferentes membros do projecto internacional.

c) A terceira, e última fase, consistiu na definição e implementação da versão online do questionário<sup>7</sup>.

O Fórum Online<sup>8</sup> foi concebido, implementado e dinamizado pela equipa portuguesa com os objectivos seguintes: a) desenvolver um espaço e tempo para comentar e discutir os resultados do questionário online; b) recolher informações adicionais sobre as necessidades e preferências dos formadores; c) dar oportunidade a outros formadores para participar no diagnóstico de necessidades e assim participar no desenvolvimento do manual.

As questões apresentadas no fórum online foram definidas em função da análise de conteúdo das respostas no questionário online. De facto foram seleccionados os principais resultados do questionário, estruturados em temas, categorias e subcategorias relativamente aos quais foi, então, pedido o comentário aos participantes da comunidade online.

O desenvolvimento e a dinamização do fórum assentaram no modelo dos 5 níveis de Salmon (2000): a) *acesso e motivação* – foi enviado a todos os participantes o endereço e palavra passe e assegurada, com preocupações a nível da motivação através do espaço ‘welcome’ a presença de todos na comunidade; b) *socialização* – foi criado um espaço e um tempo para o efeito com a abertura do fórum ‘who I am’ que permitiu a todos conhecerem-se de forma mais ‘natural’; c) *troca de informação* – que consistiu na proposta de tarefas assentes em materiais desenvolvidos para o efeito: 3 pequenos textos e 3 documentos em power-point; d) *construção do conhecimento* – concepção, desenvolvimento e dinamização da discussão em torno dos do-

cumentos e materiais facilitados; e) *desenvolvimento* – de conhecimento em torno de uma definição de *cyberbullying*, dos componentes de um manual de formação e das dificuldades de um formador assim como das suas principais competências.

### 3.1.1.3. O tratamento da informação – análise de conteúdo

A análise de conteúdo, aplicada em muitos campos de investigação na área das ciências humanas, constitui um instrumento importante na construção de conhecimentos, significações; encontra-se intimamente ligada à metodologia qualitativa, dado que a qualidade das características do conteúdo, presente ou ausente em fragmentos da mensagem, é determinante nesta análise.

A análise de conteúdo é um processo complexo que deve considerar, à partida, as características do material, os objectivos e as hipóteses da investigação. Tem por base um procedimento moroso que implica múltiplas leituras, desconstrução do texto em função de objectivos previamente definidos, identificação de unidades de registo numa leitura vertical, decisão de regras de contagem e definição de categorias, codificação e agrupamento, numa leitura horizontal, das unidades de registo por categorias. Trata-se, portanto, de transformar os dados brutos do texto, através de regras precisas de recorte, enumeração e agregação, em indicadores relevantes para a pesquisa (Amado, 2000; 2010).

### 3.1.2. Análise dos resultados

No que concerne às respostas dadas ao Questionário Online e à posterior discussão no Fórum Online, salientaremos aqui os principais resultados da análise de conteúdo relativamente a aspectos essenciais e mais significativos por terem implicações importantes no desenvolvimento do manual.

Quadro 2: A Natureza do conceito de cyberbullying

Categorias	Questionário Online	OnLine Fórum
	Subcategorias	Subcategorias
O conceito de cyberbullying	Definição	Definição
	Tipos de acção	Tipos de acção
	Características da acção	Características da acção
	Consequências da acção	Consequências da acção
	Características dos media utilizados	Características dos media utilizados
	Características do Público-alvo	Características do Público-alvo
		Perfil de Vítimas e Agressores

#### 3.1.2.1. A definição e caracterização do fenómeno do cyberbullying

A análise dos resultados obtidos com os dois instrumentos utilizados na avaliação de necessidades revelou ser fundamental a disponibilização de informação relativamente à definição do conceito de *cyberbullying* (cf. Quadro 2), e sua distinção relativamente ao conceito de *bullying*.

No que concerne à definição de *cyberbullying*, avançada pelos respondentes no Questionário e no Fórum Online, foi considerado que a mesma deveria contemplar informação relativamente a seis aspectos principais a ter em conta:

- tipo de acção/mensagem – da intimidação (‘invadir o espaço do outro’) à vitimização e agressão;
- características da acção – de acções repetidas e sistemáticas, a acções intencionais e premeditadas onde prevalecem assimetrias de poder, a acções activamente hostis ou passivamente aceites. Conjunto de características que carecem de identificação e assim serem passíveis de constituir uma *check list* capaz, nomeadamente, de diferenciar o *cyberbullying* do *bullying* tradicional;
- consequências da acção – de sentimentos de culpa a pânico, a impactos diversos na auto-imagem; trata-se de uma área que revela necessidades particulares

de informação e formação (Matos et al. 2009);

- meios utilizados – do telefone ao telemóvel ou mesmo à utilização das actuais redes sociais para disseminar mensagens insultuosas, existe todo um conjunto de ‘artefactos’ que carecem de explicitação relativamente a usos e impactos na vida dos jovens;
- as características dos alvos de acção, seja ‘alguém’ ou ‘outras pessoas’, carecem também, na opinião dos respondentes, de adequada caracterização;
- informação sobre os perfis de vítimas e agressores foi considerada necessária no sentido de um diagnóstico ajustado, por parte dos formadores que participaram no Fórum Online.

#### 3.1.2.2. Cyberbullying: modelos teóricos

Na análise de conteúdo realizada foi salientada a importância de integrar modelos explicativos relativos ao *cyberbullying*. Apesar de se salientar a ênfase numa linguagem clara, rigorosa, fácil e acessível foi manifestada a necessidade de modelos teóricos relativos à compreensão do problema e capazes de o distinguir de fenómenos semelhantes, assim como relativos a uma intervenção fundamentada no âmbito da Educação para os Media ou no âmbito da Tecnologia Educativa.

**Quadro 3: Competências do formador**

Categorias	Questionário Online	OnLine Fórum
	Subcategorias	Subcategorias
Competências do Formador	Pessoais e Interpessoais	Pessoais e Interpessoais
	Cognitivas	Cognitivas
	Comunicacionais	Comunicacionais
	Competências técnico-pedagógicas	Competências técnico-pedagógicas
	Diagnóstico e Avaliação	Diagnóstico e Avaliação

Neste âmbito foi considerada também relevante informação quanto a políticas locais e de âmbito europeu no que concerne ao *cyberbullying* assim como dados estatísticos e demográficos relativos ao impacto do fenómeno a nível europeu.

### 3.1.2.3. As principais competências

Como referenciamos já noutros trabalhos (Amado et al, 2009; Matos et al, 2009), na análise de conteúdo consideramos o conceito de competência no seu sentido amplo, isto é, como um conjunto de saberes (fazer, ser e aprender), que são usados no contexto particular de uma situação de formação.

A diversidade de situações de formação que compõe o contexto de trabalho nesta área, seja com pais, com professores ou alunos, corresponde uma variedade de exigências que é bem significativa nas respostas dos potenciais formadores. No quadro seguinte (Quadro 3) apresentamos as competências referidas pelos sujeitos.

No que diz respeito às competências pessoais e interpessoais salientaram-se as necessárias capacidades de empatia, assertividade, abertura, reflexividade, assim como a disponibilidade para trabalhar em grupo. Foram realçadas competências comunicacionais, nomeadamente, saber ouvir e saber prestar informações claras, sem juízos de valor. Os participantes relevaram, como importantes, também as competências técnico-pedagógicas, ou seja, a necessária formação para uma

transmissão adequada de informação e para a construção de contextos em que o conhecimento ajustado sobre o fenómeno possa ser construído pelo formador. Relativamente às competências cognitivas, de entre as mais referidas como fundamentais, sublinhamos a necessidade de saber identificar, prevenir e analisar de forma crítica e fundamentada as situações de *cyberbullying*.

### 3.1.2.4. Materiais e Recursos

De acordo com a análise realizada, os sujeitos, potenciais formadores, consideraram que o manual deveria conter alguns recursos e materiais importantes.

Para que o manual possa orientar o formador num conjunto significativo de estratégias de análise, diagnóstico e intervenção nas escolas, junto das famílias, e juntos dos jovens de modo geral, deverá não só integrar informação relevante no que concerne ao fenómeno mas também disponibilizar um conjunto de materiais e recursos cuidadosamente seleccionados e elaborados para o efeito. De facto, como os próprios sujeitos referiram, seria importante apresentar um conjunto de recursos indispensáveis para acção, tais como (Quadro 4):

Como já salientamos noutros trabalhos (cf. Amado et al., 2009; Matos et al., 2009) a importância de o manual integrar, entre outros:

- casos de *cyberbullying* que tanto podem ser testemunhos reais, como narrativas ficcionadas – recurso que mereceu a suges-

**Quadro 4: Materiais e Recursos do manual**

Categorias	Questionário Online	OnLine Fórum
	Subcategorias	Subcategorias
Instrumentos invest./ observação	Diagnóstico	Sim. Instrumentos de diagnóstico.
	Avaliação necessidades	Sim
Recursos materiais e tecnológicos	Materiais gerais	Banda desenhada, publicidade, jogos
	Narrativas, casos	Boas práticas, orientações básicas, histórias reais
	Recursos audiovisuais	Filmes, vídeos, Cds, Ppts
	Recursos digitais	Fórum, blogs, sites
	Documentos impressos	
	Notícias	

tão de grande número dos respondentes (12 sujeitos e 15 unidades de registo);

- *material audiovisual* – que pode integrar imagens, filmes a ser usados com finalidades pedagógicas diversas (16 sujeitos e 18 unidades);
- *recursos digitais* – blogs, sites, etc (11 sujeitos)

### 3.2. A análise dos especialistas nos diferentes países

O *Zentrum für empirische pädagogische Forschung* (zefp) da Universidade de Koblenz, Landau, na Alemanha, coordenado por Thomas Jäger, assumiu, como referimos, um papel crucial na fase inicial do projecto através de uma análise dos especialistas, relativa a estudos desenvolvidos na Europa, em torno do *cyberbullying*. Para este efeito foram realizados convites a cerca de 120 especialistas de toda a Europa para participarem num questionário online<sup>9</sup> com cinco perguntas abertas, a que efectivamente responderam 45<sup>10</sup>. As respostas obtidas foram submetidas a uma análise de conteúdo<sup>11</sup> que permitiu extrair um conjunto de 866 unidades de registo que, por sua vez, foram sintetizadas em torno de três grandes questões ou categorias.

De forma sintética poderemos dizer que os especialistas manifestaram-se, no que concerne à problemática subjacente ao *cyber-*

*bullying* a constar num manual de formação, relativamente a: a) origem ou factores responsáveis pelo desenvolvimento do *cyberbullying*; b) abordagens úteis para combater o *cyberbullying* e c) elementos que deveriam constar num manual de formação sobre *cyberbullying* (Matos et al. 2009).

#### 3.2.1 Origem do *cyberbullying*

A origem e a natureza do *cyberbullying* ou a compreensão do desenvolvimento deste fenómeno passa, na opinião dos especialistas, pela caracterização dos seguintes aspectos ou factores:

- Novos desenvolvimentos tecnológicos e novas formas de utilização (37<sup>12</sup>) -
- Características das TIC (22).
- Factores motivacionais para os bullies (30)
- Desconhecimento e falta de formação (22)
- Ausência de leis, controlo e registos (18)
- Superprotecção dos pais (15)
- Factores semelhantes aos do *bullying* tradicional (12)
- Novo estilo de vida dos jovens (7)
- Factores internos à sociedade (5)
- Factores internos aos media (6)
- Factores internos à escola (6)

### 3.2.2 Abordagens de intervenção relativamente ao cyberbullying

As abordagens que, na opinião dos especialistas, serão as mais eficazes para compreender e fazer face ao fenómeno do *cyberbullying*, são:

- Conhecimentos sobre TIC (18) – um maior conhecimento sobre as potencialidades e perigos das diversas ferramentas tecnológicas assim como condições para uma utilização mais segura e responsável das mesmas.
- Definição de regras, castigos ou punições e sua monitorização (43) – os especialistas realçam a importância de uma legislação neste domínio. Por outro lado é referida a necessária responsabilização dos que disponibilizam os serviços, assim como a importância da definição de políticas nacionais e internacionais na área da utilização.
- Medidas tomadas pela sociedade, pelas autoridades, pelas empresas e pelos fornecedores de serviços (22). Acordos como o “*Safer Social Networking Principles for the EU*” entre a Comissão Europeia e algumas das maiores redes sociais assinada no dia da Internet Segura no Luxemburgo em 2009 é um exemplo de um passo na direcção de uma assunção global e conjunta do problema.
- Abordagens dirigidas às crianças e aos jovens (16) - é uma estratégia importante no combate a este problema que passará, com certeza, por iniciativas de *empowerment* de crianças e jovens, e de capacitação para a gestão de riscos e para o domínio consciente e responsável da comunicação que estabelecem com os outros. A iniciativa “*CyberMentors*”<sup>13</sup>, é um exemplo de uma iniciativa considerada eficaz no combate ao *cyberbullying*.
- Abordagens dirigidas aos pais e outros adultos (14), no sentido de os in(formar) sobre as TIC e o *cyberbullying*.

- Abordagens centradas nas escolas (32), para que estas se debruçam sobre a literacia digital, a segurança na internet, e o uso responsável das TIC.

### 3.2.3. Componentes de um manual de formação sobre cyberbullying

Segundo os especialistas, o manual de formação sobre *cyberbullying* deverá ser, essencialmente, orientado para a prática. Por outro lado, e no que diz respeito aos conteúdos, deverá proporcionar informação sobre o *cyberbullying* e as TIC e deverá esclarecer quanto a questões pedagógicas, nomeadamente no que concerne a sugestões práticas e ‘dicas’ sobre desenvolvimento de competências pessoais e interpessoais de comunicação. De uma forma mais precisa, o manual deverá conter:

- Informação básica sobre o *cyberbullying*: definição, prevalência, etc. (50): - Deverá conter um módulo com informação básica sobre *cyberbullying*: definição e distinção relativamente ao *bullying* tradicional, desenvolvimento histórico do conceito, origem, factores de risco e taxas de prevalência, tipos de *cyberbullying* e perfis de bullies e vítimas e, também, impacto(s) do *cyberbullying*;
- TIC: desenvolvimentos recentes, características, usos (48): - Deverá conter um módulo sobre Tecnologia Educativa com informação básica sobre o tema, assim como desenvolvimentos tecnológicos recentes e seu impacto na educação e na vida dos jovens. Deverá conter um outro módulo centrado na Educação para os Media e para uma utilização segura e responsável dos diferentes equipamentos e softwares;
- Prevenção e Intervenção (87): - Deverá fornecer, de forma prática, métodos básicos e gerais de prevenção e orientação com referência a casos de boas práticas assim como abordagens e pequenas ajudas inovadoras;

- Contactos, recursos e *links* (45): - O manual deverá incluir também referências e URLs de organizações e instituições relacionadas com a prevenção e a intervenção a diversos níveis na área do *cyberbullying*. Também deverá conter hiperligações para materiais e recursos de comprovada qualidade.

### 3.3. Da análise de necessidades e avaliação do estado de arte ao desenvolvimento do manual

As principais implicações do trabalho de investigação desenvolvido para a concepção, desenvolvimento e implementação de um manual de formação na área do *cyberbullying* podem centrar-se nos seguintes aspectos:

- o *cyberbullying* é um fenómeno de fronteira entre dois domínios de investigação e produção de conhecimento tradicionalmente separados, a Segurança na Internet e a Violência escolar e bullying;
- a maioria dos manuais e guias na área do *cyberbullying* em diferentes países estão centrados na temática da Segurança na Internet e foram desenvolvidos por especialistas em TIC. De facto, estes manuais têm estado focalizados em temas como: segurança na internet, privacidade e redes sociais, protecção de dados e educação para os media. As questões mais directamente relacionadas com a resolução de conflitos assim como os aspectos sociais e emocionais ligados aos novos media têm estado ausentes. Parece pertinente que o manual integre estas duas dimensões ou abordagens e assim valorize a experiência e sabedoria que vêm sendo desenvolvidos nestes campos de conhecimentos
- o principal ou principais grupos-alvo do manual são os formadores que, por sua vez, irão trabalhar junto de jovens, pais, educadores e professores
- o manual deve considerar as necessidades dos formadores, tanto no seu estilo ou *layout* como nos seus conteúdos, isto é, de-

**Quadro 5: Componentes do manual de formação (análise necessidades formadores)**

Natureza Cyberbullying	Def. Cyberb Tipos de acção Caract. acção Consequências acção Media Publico-alvo Perfil Vítima e agressor Exemplos Políticas e Legislação
Modelos teóricos	
Estratégias de	Prevenção Intervenção
Informação acerca competências formador	Planificação Competência Interpessoais terpsoais skills Communication skills Pedagogical skills
Materiais e Recursos	Cases/ narratives Audiovisual/ multimedia Links

verá ser prático, fácil de ler e compreender. Deverá corresponder a todo um conjunto de necessidades expressas já na análise de necessidades (Quadro 5)

- o manual deve incluir um módulo ou secção centrada na sensibilização e informação básica sobre *cyberbullying* que integrará, como já referimos, a definição, origem e desenvolvimento histórico do conceito assim como taxas de prevalência, formas e características do *cyberbullying*, perfis de bullies e vítimas, assim como efeitos ou impactos do *cyberbullying*;
- o manual deve disponibilizar informação básica sobre TIC de forma a promover a aproximação entre gerações. Embora tanto para os jovens como para os adultos seja importante a aquisição de conhecimentos nesta área reconhece-se aos jovens, ‘geração Y’ uma maior familiaridade

com a cultura digital que é necessário desenvolver junto dos menos jovens, desafio que o manual deverá contemplar;

- o manual deve disponibilizar a informação existente a nível legal e, embora se reconheça que há um desfasamento entre as leis existentes e as necessidades, é importante que o manual informe, para que se deixe de estar num 'aparente' mundo sem leis, acerca das possibilidades de controlo e acerca das leis existentes a nível nacional e transnacional que permitam fazer face aos problemas do *cyberbullying*;

- o manual deverá, como foi já referido, conter informação básica sobre estratégias e abordagens de ordem geral que permitam fazer prevenção e intervenção no campo do *cyberbullying* assim como exemplos de boas práticas e abordagens inovadoras (e.g. *CyberMentors* e *Beatbullying*). Este módulo deve ser orientado para a prática, com diferentes secções para pais, professores e jovens.

#### 4. Reflexões finais

Com base nos resultados (a) de análise das necessidades conduzida junto dos formadores dos países parceiros, (b) das perspectivas captadas a partir de especialistas na área, e (c) da análise transnacional da situação nos diferentes países, em termos dos esforços de investigação e de intervenção, a equipa está a desenvolver o Manual de Formação de Formadores.

Entre outros aspectos, o Manual irá incluir capítulos específicos sobre os seguintes temas: questões gerais da formação; questões básicas relacionadas com o *cyberbullying*; aspectos de definição de *cyberbullying*, os vários sub-tipos e formas de *cyberbullying*; um capítulo sobre questões básicas relativas às TIC; estratégias europeias para fazer face ao problema do *cyberbullying*; estratégias para trabalhar com pais, com escolas e com crianças e jovens. O Manual terminará com uma

compilação exaustiva de referências, links e outros recursos para formadores.

Em síntese, visa-se, como principal resultado deste projecto, um manual que responda de forma eficaz às dificuldades várias com que os formadores se vêem confrontados nas suas actividades de formação e, assim, se constitua como um recurso útil e válido, no contexto de intervenções que visem prevenir ou combater o problema do *cyberbullying*.

O Manual será publicado online no final do ano de 2010, no formato eBook.

#### 5. Bibliografia

Amado, J. (2000). A Técnica da Análise de Conteúdo. *Revista de Educação e Formação em Enfermagem da Escola Superior de Enfermagem Dr. Ângelo da Fonseca*, 5, pp. 53-63.

Amado, J. (2010). *Introdução à Investigação Qualitativa em Educação*. Relatório de Disciplina apresentado em provas de Agregação. Universidade de Coimbra.

Amado, J. & Freire, I. (2009). *A(s) indisciplina(s) na escola: Compreender para prevenir*. Coimbra: Alameda.

Amado, J., Matos, A., Pessoa, T., & Jäger, T. (2009). "Cyberbullying: um desafio à investigação e à formação". *Interações - Revista da Escola Superior de Educação de Santarém*, 13, pp. 301-326. Acessível em <http://nonio.eses.pt/interaccoes>.  
Data de acesso: 18 de janeiro de 2009.

Belsey, B. (2005). *Cyberbullying: An emerging threat to the always on generation*.  
Em: <http://www.cyberbullying.ca>.  
Data de acesso: 18 de janeiro de 2009.

Haber, J., & Glatzer, J. (2009) *Bullying. Manual anti-agressão*. Lisboa: Casa das Letras.

Hernández Prados, M. Á. & Solano Fernandez, I. (2007). "Ciberbullying, un problema de acoso escolar" (cyberbullying, a bullying problem). *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia* 10(1), pp 17-36.

Martins, M. J. (2009). *Maus tratos entre adolescentes na escola*. Penafiel: Editorial Novembro.

Matos, A., Pessoa, T., Amado, J., & Jäger, T. (2009). *Cyberbullying: o desenvolvimento de um manual*

para formadores. Comunicação apresentada na Conferência Nacional EU Kids Online Portugal. Acta Digital, pp. 16-33, Disponível em <http://www2.fcsh.unl.pt/eukidsonline/docs/LivroActas.pdf>

Olweus, D. (2000). *Bullying at school: what we know and what we can do*. Cambridge, MA: Blackwell.

Pereira, B. (2002). *Para uma Escola sem Violência – Estudo e prevenção de práticas agressivas entre crianças*. Fundação Calouste Gulbenkian – Fundação para a Ciência e Tecnologia.

Pereira, B., Mendonça, D., Neto, C., Almeida, A., Valente, L., & Smith, P. (1997). Facts and figures from the survey on "bullying" in Portuguese schools. 7th EARLI Conference for Research on Learning and Instruction.

Salmon, G. (2000). *E-moderating: The Key to Teaching and Learning Online*, London: Kogan Page,

Seixas, R. S. (2006). *Comportamentos de Bullying entre pares. Bem estar e ajustamento escolar*. Tese de Doutoramento não publicada, Universidade de Coimbra, Coimbra, Portugal.

Shariff, S. (2008). *Cyberbullying. Issues and solutions for the school, the classroom and the home*. London: Routledge.

Smith, P., Mahdavi, J., Carvalho, M., & Tippett, N. (2006). An investigation into cyberbullying, its forms, awareness and impact, and the relationship between age and gender in cyberbullying. *Research Brief*. Consultado em 28/1/2009, em: <http://www.dcsf.gov.uk/research/data/uploadfiles/rbx03-06.pdf>. Data de acesso: 28 de janeiro de 2009.

#### Notas

<sup>1</sup> Projecto financiado com o apoio da Comissão Europeia, Ref. 142237-LLP-1-2008-1-DE-LEONARDO-LMP A informação contida neste trabalho vincula exclusivamente os autores, não sendo a Comissão responsável pela utilização que dela possa ser feita.

<sup>2</sup> A dicotomia presente na 'agressão' e na 'satisfação' através desse comportamento está patente na palavra *bullying* quando se procura a sua etimologia. A sua origem etimológica transporta-nos aos anos de 1600 com a palavra 'boel' ou amante, termo que se transforma, em 1721, em 'bailey' que, por sua vez, integra a palavra 'boolie' com o significado de 'beloved' ou ser amado ou ser gostado. Por ou-

tro lado este próprio termo se utilizaria para alguém se referir ao seu próprio irmão (*brother*) ou à amizade entre companheiros 'bullies' (cf. Shariff, 2008).

<sup>3</sup> A Alemanha, que coordena o projecto através do Centro de Investigação Educacional (Zentrum für Forschung empirische Pädagogische, ZEPF). A Bulgária, através da Infoart que desenvolve projectos em tecnologias de edição electrónica, *e-learning*. A Espanha, através do Departamento de Psicologia Evolutiva e da Educação da Universidade de Sevilha (U.S.), da Universidade Autónoma de Madrid e da Universidade de Córdoba. A Inglaterra, através da Faculdade de Ciências Médicas e da Saúde da Universidade de Surrey. A Irlanda, através do Centro de Investigação e Recursos Anti-Bullying, Trinity College em Dublin. A Suíça, através da Ynternet.org, Instituto dedicado à investigação e formação em eCultura e que tem participado em vários programas de aprendizagem ao longo da vida.

<sup>4</sup> <http://moodle.zepf.eu/course/view.php?id=2>

<sup>5</sup> Inicialmente obtivemos uma amostra de 43 formadores que preencheram o questionário online. Numa segunda fase incluímos 12 outras respostas de um grupo de formadores da Suíça o que totalizou o número de 55 respondentes. Destes 55 sujeitos que constituíram a nossa amostra, a maioria pertence ao género feminino (63,6%; n=35). A maioria dos formadores é europeia (94,5%; n=52), onde se incluem 21 portugueses (38,1%). A Suíça esteve representada (21,8%; n=12), assim como a Irlanda (12,7%; n=7), e Espanha (9%; n=5). Tivemos também respostas da Bulgária (n=4), Brasil (n=2), Alemanha (n=1), Itália (n=1), França (n=1) e EUA (n=1).

<sup>6</sup> Moodle platform CyberTraining - A Research-based Training Manual

<sup>7</sup> <http://www2.fpce.uc.pt/form/ct/> -pass: ct2009

<sup>8</sup> <http://moodle.fpce.uc.pt/course/view.php?id=6>. Password bully2009

<sup>9</sup> cp. Unipark survey software ([www.unipark.info](http://www.unipark.info))

<sup>10</sup> De facto participaram oito especialistas do Reino Unido, quatro especialistas da Alemanha e três da Grécia, dois especialistas da Lituânia e de Portugal, considerando-se ainda a participação de dois especialistas da Austrália e um dos Estados Unidos e outro do Japão.

<sup>11</sup> A análise de conteúdo foi realizada através de um software próprio para o efeito o MAXQDA

<sup>12</sup> Número de registos

<sup>13</sup> [www.cybermentors.org.uk](http://www.cybermentors.org.uk)

---

DIRECCIÓN DE LOS AUTORES: Teresa Ribeiro Pessoa, Armanda, Matos; João Amado y Thomas Jäger . Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação. Universidad de Coimbra.  
Correo electrónico: tpessoa@fpce.uc.pt

Fecha de recepción del artículo: 12.X.2010  
Fecha de revisión del artículo: 20.XII.2010  
Fecha de aceptación del artículo: 25.XII.2010

---

COMO CITAR ESTE ARTÍCULO:  
Pessoa, T. *et al.* "Cyberbullying do diagnóstico de necessidades à construção de um manual de formação". *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, 18, pp. 57-70.