




AS REDES SOCIAIS, SEU USO E IMPLICAÇÕES: CYBERBULLYING

SOCIAL NETWORKS, THEIR USE AND IMPLICATIONS: CYBERBULLYING

 Cláudia Benitez Martinez dos Reis*

 Luana Carramillo-Going**

>> Resumo

O objetivo do estudo foi levantar junto aos gestores e professores o tempo de permanência na internet e quais os aplicativos mais utilizados pelo aluno e verificar com os profissionais da Educação os casos de violência (*cyberbullying*) que ocorrem no contexto escolar. O método da pesquisa foi Qualitativo com delineamento em Análise de Conteúdo. Os dados foram coletados por meio de entrevistas semiestruturadas realizadas com 13 profissionais da Educação do Ensino Fundamental Anos Finais e Ensino Médio. Nos resultados verificou-se que os gestores e professores não têm conhecimento sobre o tempo que os alunos ficam na Internet, desconhecem quais são os aplicativos utilizados nas redes sociais, dentro e fora da sala de aula, mas sentem o impacto no desinteresse pelas aulas e baixo rendimento, e os conflitos se manifestam presencialmente e virtualmente gerando o *bullying* e o *cyberbullying*. O preparo dos profissionais da educação para lidar e mediar os conflitos ajuda os alunos no enfrentamento dos casos de *bullying* e *cyberbullying*.

>> Palavras-chave

cyberbullying, *bullying*, mediação de conflitos, formação docente.

>> Abstract

The objective of the study was to survey with managers and teachers the time spent on the internet and which applications are most used by the student and to verify with education professionals the cases of violence (*cyberbullying*) that occur in the school context. The research method was Qualitative, with a Content Analysis design. Data were collected through

* Mestre em Psicologia, Desenvolvimento e Políticas Públicas pela Universidade Católica de Santos.

**Doutora em Psicologia do Desenvolvimento e Psicologia Escolar pelo Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo USP. Doutora em Educação: Currículo pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, Brasil.

semi-structured interviews conducted with 13 professionals from Elementary School Education, Final Years and Elementary School. In the results, it was found that managers and teachers do not have knowledge about the time that students spend on the Internet, they do not know which applications are used in social networks, inside and outside the classroom, but they feel the impact on the lack of interest in classes and low performance, and conflicts manifest themselves in person and virtually, generating bullying and cyberbullying. The preparation of education professionals to deal with and mediate conflicts helps students to cope with cases of bullying and cyberbullying.

>> Keywords

cyberbullying, bullying, conflict mediation, teacher training.

1. INTRODUÇÃO

A violência se manifesta nos relacionamentos entre crianças, jovens e adolescentes. Nesta relação, os indivíduos enfrentam situações conflituosas às quais muitas vezes não se resolvem, levando a casos de bullying e cyberbullying. A manifestação destes casos acontece na escola e virtualmente e causam sofrimento àquele que é vítima. Ao estarem atentos e conhecerem os conflitos e como ocorrem, os professores, gestores e educadores da escola podem atuar e mediá-los por uma cultura de paz. O presente artigo resulta de parte de uma dissertação realizada durante o isolamento por conta da pandemia do Covid-19, e se promove o uso de diversas plataformas de comunicação como recurso e espaço de sala de aula. Com isso, todos os conflitos acontecem virtualmente, dificultando ainda mais a intervenção e orientação de um adulto para mediá-los.

O objetivo da pesquisa foi levantar com os profissionais da educação o conhecimento sobre os aplicativos utilizados pelos alunos e o seu tempo de uso, e verificar os casos de *bullying* e *cyberbullying* no contexto escolar. Para isso, professores e gestores do Ensino Fundamental Anos Finais e Ensino Médio respondem às entrevistas individualmente e por meio de plataformas.

Pela coleta dos dados se considera que a falta de conhecimento e atenção aos casos de *bullying* e *cyberbullying*, assim como os alunos se relacionam, o que dificulta a mediação e repercute no rendimento escolar das vítimas.

2. CYBERBULLYING

As redes sociais adentraram e permeiam a vida de todas as pessoas, das crianças, dos adolescentes até os adultos. É uma nova forma de relacionamento, de comunicação e reação às situações do cotidiano. Desde a infância até a vida adulta se vivem momentos de descontração por meio de brincadeiras. Naturalmente acontecem entre as crianças, adolescentes e até adultos, sendo mais típicas no ambiente escolar e consideradas normais quando todos se divertem, sem deixar qualquer pessoa constrangida, principalmente se existe amizade entre os pares. Mas, quando se manifestam com perversidade e ultrapassam os limites suportáveis de qualquer pessoa se caracterizam como atos de violência, conhecidos como *bullying* e *cyberbullying* (SILVA, 2010).

A ocorrência do *bullying* pode ou não se manifestar no ambiente escolar. A manifestação do *bullying* se configura de cinco formas: verbal, físico ou material, psicológico ou moral, sexual e virtual. O verbal acontece com atitudes de cochichar, discriminar, intimidar, fazer comentários, colocar apelidos pejorativos, fazer piadas ofensivas, xingar, ofender, fazer gozações, insultar; o físico e material ocorre por meio de agressões como chutar, espancar, empurrar, ferir, beliscar, bater, roubar, furtar ou destruir os pertences da vítima, atirar objetos contra as vítimas; o moral ou psicológico evidencia-se com atos de colocar amigos contra a vítima por meio de

fofocas, difamações, excluir, irritar, humilhar e ridicularizar, ignorar, desprezar ou fazer pouco caso, dominar, perseguir, difamar, aterrorizar; o sexual por abusar, violentar, assediar, insinuar e o virtual que ocorrem com as características do psicológico ou moral pelas redes sociais (REIS, 2021).

Com a pandemia existe a necessidade e dependência das pessoas no uso do celular para a comunicação, para resolver suas dificuldades de forma praticamente imediata. O espaço escolar, “sala de aula” se adequa à plataforma digital, o relacionamento dos alunos acontece pelas plataformas e aplicativos e estes compartilhavam fotos e mensagens pelos grupos de Whatsapp, abrangendo um número expressivo pessoas, dentro e fora da classe e escola, num curto espaço de tempo, com situações de ajuda mútua ou agressões e situações de exposição constrangedoras, ocasionando o *cyberbullying*.

O *cyberbullying* assinalado pelo conjunto de práticas agressivas, intencionais e repetitivas contra alguém sem motivação aparente, causa sofrimento e se manifesta no aspecto virtual ao meio de mensagens de texto ou imagens, com as características do aspecto moral ou psicológico nas redes sociais como: Youtube, X, Instagram, WhatsApp e seu status, Discordi, Tik Tok, Twitch e videogame.

Os que praticam o *cyberbullying* participam de fóruns e livros de visitas virtuais para deixar mensagens depreciativas sobre assuntos em questão, ou opinar de forma inconveniente com a intenção de semear brigas, desordem e desentendimentos entre os participantes sérios e interessados, promovem votações em diversos sites para eleger colegas que consideram mais esquisitos, utilizam fotos de colegas, escrevem nelas palavras depreciativas e enviam como figurinhas, deixando com que circule pelas redes sociais sem a autorização ou conhecimento da vítima (REIS, 2021).

Além dos agressores, existe a plateia, crianças e adolescentes que presenciaram as agressões na escola, em casa, na comunidade e nas redes sociais. Eles se sentem amedrontados, ansiosos e impotentes por acreditar que nada podem fazer para modificar o ambiente. E quando falta atitude por parte dos adultos, sentem-se desprotegidos e temem serem os alvos, até desejam intervir, mas não sabem como fazê-lo, pois podem ser coibidos pelos agressores sendo vistos como delatores ou se tornam vítima (MALDONADO, 2011).

Para a autora esta plateia silenciosa observa e não desmascara a agressão por medo de ser escolhida como vítima. Quando se mantém indiferente ou nega a realidade, fortalece o agressor pela impunidade de suas ações. Episódios frequentes de violência adormecem a indignação e acentuam a insensibilidade nas pessoas, essa apatia assegura a impunidade.

A plateia participativa, mesmo que não seja amiga do agressor, aumenta o seu poder de intimidação. Caracteriza-se pelas pessoas que não têm coragem suficiente para agredir, mas aprovam, admiram e aderem às agressões. No *cyberbullying*, esta plateia repassa mensagens difamatórias, fofocas, boatos pelos sites de relacionamento, tornando-se coautores dessas agressões mesmo sem perceber.

Para Maldonado (2011), os espectadores, chamados de plateia protetora, aliam-se às vítimas e agem para inibir e desarmar as agressões. Ao agi-

rem desta forma, podem auxiliar o agressor a sentir empatia, colocando-se no lugar da vítima, fazendo-o parar de agredir. Os programas *antibullying* são fundamentais para fortalecer a plateia protetora sendo um recurso eficaz para construir relacionamentos respeitosos.

Os praticantes de *cyberbullying* em sua maioria são adolescentes, não sendo possível traçar o seu perfil, pois os seus ataques ficam no ambiente virtual uma vez que vítimas não os denunciam (SILVA, 2010).

Há uma relação direta entre as interações no contexto virtual, o *cyberbullying* e o *bullying*. A forma como a família e a escola fazem a mediação contribuem para a resolução do problema ou não, em alguns casos até pioram a agressão entre as crianças e adolescentes. Mas se a escola e os pais tratam o tema punindo as práticas agressivas e promovem orientações seguras, nota-se a redução do *bullying* (MANDIRA, 2017).

3. USO DAS TECNOLOGIAS

Segundo Mandira (2017) a Tecnologia da Informação e Comunicação (TICs) trouxe diversas possibilidades e benefícios, como o rápido acesso à informação, ao conhecimento, à cultura, ao divertimento, ao prazer, ao relacionamento com pessoas que estão distantes por meio de telefones, que são pequenos computadores e aplicativos.

Para além dos benefícios, a autora cita que alguns riscos são enfrentados, principalmente pelas crianças e adolescentes que ficam expostos a conteúdos de pornografia, ao “*Sexting*”, conhecido pela troca de conteúdo sexual, inclusive as nudes; ao “*Cybergrooming*” ou assédio on-line; ao manterem contato com o adulto que apela sexualmente, muitas vezes se passando por criança ou adolescente.

O papel da família é essencial no controle da internet com a utilização de softwares de acompanhamento para que a criança ou adolescente não se torne um menor abandonado digital (FUJITA E RUFFA, 2019).

O Manual de Orientação sobre Saúde de Crianças e Adolescentes na Era Digital, de 2016, assinala a necessidade do controle e vigilância da família na educação digital, como forma de proteção diante das mudanças tecnológicas, atendo-se às rotinas e vivências das crianças dos adolescentes. Pais e educadores devem mediar e assessorar as crianças e os adolescentes sobre os riscos e limites imbricados de responsabilidade [...] (SOCIEDADE BRASILEIRA DE PEDIATRIA, 2016).

É atributo dos pais a limitação o tempo de permanência para o uso da tecnologia e este processo leva em consideração a idade da criança e do adolescente, e as etapas de desenvolvimento cerebral-mental-cognitivo-psicossocial. Para os adolescentes, os pediatras citam no manual de que não devem ficar isolados nos seus quartos e que o uso das tecnologias digitais não deve exceder as horas saudáveis de sono da noite, que compreende de 8 a 9 horas, para que não afete seu crescimento e desenvolvimento cerebral e mental.

Entre tantas orientações, se indica a necessidade e a importância que há na conversa sobre os valores da família, assim como o uso das regras

de proteção social para o uso saudável das tecnologias [...] (SOCIEDADE BRASILEIRA DE PEDIATRIA, 2016).

Para Silva (2010) o meio virtual e suas relações interpessoais são algo recente e distante de formulação de regras de valores e condutas aceitas que podem ser desenvolvidas como manifestação de expressão. Enquanto se constrói a regulamentação e a ética, os adolescentes vivenciam os nudes, os fakes que são fatores devastadores para alguns e vantajosos para outros, gerando sequelas para quem sofre o dano, ao se lançar na web pela dificuldade de controlar como e quem recebeu aquele material.

A autora apresenta a necessidade de padrões legais e éticos para o uso dos recursos tecnológicos da informação de comunicação. Evidenciam-se desde o tempo de sua abordagem a elaboração de legislações para a garantia da integridade de crianças, adolescentes de adultos, delatando o anonimato e punindo aqueles que praticam o *cyberbullying*, o que ajuda a retirar as vítimas do silêncio.

Muito além das legislações, a promoção da formação moral e ética pela questão da civilidade e do bem comum no contexto familiar e escolar propiciam por meio da construção de regras de forma construtiva, mecanismos para a resolução de conflitos, desta forma as crianças e adolescentes aprendem a conviver buscando vínculos entre as pessoas e superam o individualismo.

O Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação, Cetic.br realiza anualmente a pesquisa cujo objetivo é investigar o acesso, o uso e a apropriação das tecnologias de informação e comunicação nas escolas públicas e particulares brasileiras de Ensino Fundamental e Médio. O enfoque se dá para o conhecimento do uso dos recursos tecnológicos por alunos e professores em atividades de ensino e de aprendizagem.

Tecnologia da Informação e Comunicação TIC (2022), cuja coleta acontece de outubro de 2022 a maio de 2023, aponta que os alunos do Ensino Médio: 78% usam o celular ou o computador para fazer pesquisas sobre o que os professores falam na aula, 69% leem texto no celular ou no computador; 63% fazem tarefas no computador ou no celular junto com um colega; 52% assistem vídeos sobre o que os professores falam na aula; 52% escrevem textos no celular ou no computador; 37% usam o celular ou computador para jogar jogos que os professores pedem; 58% fazem apresentação de slides no computador ou celular, 35% editam fotos e imagens; 28% gravam ou editam vídeos e músicas, 26% usam gráficos no celular ou computador.

Na pesquisa os professores apontam que evitam utilizar tecnologias digitais em atividades de ensino aprendizagem com os alunos na escola. Nestes dados, 84% indicam falta de disponibilidade de computadores para o uso dos professores e alunos na escola, 50% citam que os alunos ficam dispersos quando há o uso de tecnologia nas aulas; 37% aborda que o celular é proibido na escola.

Afirmam 61% dos professores que apoiaram alunos no enfrentamento de situações sensíveis na internet, na edição de 2021 foram 49%. Situações como uso excessivo de jogos e tecnologias digitais 46%, *cyberbullying* 34%,

discriminação 30%, disseminação ou vazamento de imagens sem consentimento 26% e assédio 20%. Os números crescem a cada ano, assim como a percepção dos professores sobre a necessidade de atuar frente ao tema.

Os desafios a serem enfrentados como discussão relevante é a proteção do uso dos dados dessas crianças e adolescentes, assim como o fato de terem contato com conteúdos sensíveis encontrados no ambiente *on-line*, assim como o desenvolvimento de habilidades digitais para o uso seguro da internet.

Entre os conteúdos sensíveis encontrados está o *cyberbullying* que ocorre pelos aplicativos de comunicação em que identificamos que grande parte dos alunos têm acesso. Estratégias de prevenção e contenção favorecem pela formação continuada com professores na aplicação com os alunos para o uso seguro e consciente das redes sociais.

4. METODOLOGIA

O método da pesquisa foi Qualitativo e a análise dos dados teve como delineamento a Análise de Conteúdo, que segundo Bardin (2016), se caracteriza como análise qualitativa pelo fato da inferência ao ser realizada fundamentar-se na presença do índice (tema, palavra, personagem) e não na frequência em que aparece em cada comunicação individual.

O projeto da pesquisa foi submetido ao Comitê de Ética da Universidade Católica de Santos - UNISANTOS, CAEE: 28342620.0.0000.5536, número de parecer 3.926.977 e aprovado em 20 de março de 2020.

Nesse sentido, a pesquisa visou verificar e analisar como a Equipe Gestora e Professores atuam em situações de violência geradas nas redes sociais quando se manifestam no contexto escolar, valendo-se dos procedimentos técnicos e metodológicos adotados.

Em decorrência da pandemia do *Covid-19*, houve a impossibilidade de realizar as entrevistas semiestruturadas presencialmente. Foram realizados o questionário e as entrevistas pelas plataformas digitais para que pudessemos seguir as regras do isolamento social, conforme orientações do Ministério da Saúde e Organização Mundial da Saúde (OMS).

As entrevistas foram realizadas pelas plataformas digitais (Google Meet, Microsoft Teams e WhatsApp) com a Equipe Diretiva e professores.

5. RESULTADOS

Apresenta-se a análise dos resultados obtidos nas entrevistas semiestruturadas com os gestores e professores e sobre os aplicativos de relacionamento e o tempo de uso pelos adolescentes.

Participaram da pesquisa 01 Diretora, 01 Vice-Diretora, 01 Coordenadora, 01 Orientadora Educacional e 09 professores dos Anos Finais do Ensino Fundamental e Ensino Médio de uma escola de ensino regular, totalizando 13 participantes. Dos 19 profissionais da educação que atuam diretamente

com os discentes dos 13 aos 18 anos nesta Instituição de Ensino, 13 responderam à pesquisa.

Foram realizados os mesmos questionamentos aos gestores e professores com o objetivo de levantar o tempo de permanência do aluno na internet e quais os aplicativos mais utilizados. O primeiro questionamento foi se existe algum dado referente ao tempo de permanência do seu aluno na internet e quais são os aplicativos mais utilizados.

Pelo quadro abaixo observa-se que os quatro gestores percebem a influência do uso da internet e redes sociais pelo tempo que os adolescentes permanecem conectados, ocorrendo prejuízos na aprendizagem, o desinteresse pelas aulas e o acesso a conteúdo impróprio.

Quadro 1 - Aplicativos de relacionamento e o tempo de uso pelos adolescentes - Gestores

Gestores	Respostas
1	[...] especificar o tempo não, mas pelas conversas que temos e pelo que observamos, eles ficam sempre o tempo que podem, tanto que no nosso colégio nós voltamos a liberar o celular no intervalo e na saída, enquanto estão esperando os pais. Não temos o aplicativo específico, mas o que nós sabemos é que preferem as redes sociais, gostam muito. E a maioria dos meninos gosta muito de jogos na internet. O que eles mais fazem, e os pais comentam quando os atendemos, é que todo o momento que eles têm disponível gostam de jogar e de ficar nas redes sociais. (G1)
2	Dado concreto, fruto de investigação e pesquisa, não; mas ouvindo relatos de famílias e adolescentes é que é um tempo significativo a ponto de as famílias precisarem colocar limites para interrupção, especialmente em relação aos jogos. (G2)
3	[...] nós não temos nada de formal de quanto tempo o aluno permanece na internet, mas o que nós percebemos ultimamente é que os alunos têm tido muita dificuldade nos estudos, nos deveres de casa e trabalhos. Nós percebemos que eles têm muita dificuldade de fazer as tarefas, não se debruçam para realizá-las. Nós sabemos que eles jogam muito videogame e acessam as redes sociais. [...] solicitamos à assessoria jurídica pedagógica uma palestra sobre <i>Cyberbullying</i> . Nessa palestra, vários alunos deram seus depoimentos, falaram de seus tipos de acessos e que acessam a Deep Web. Formalmente não sabemos, mas percebemos o frequente até ostensivo uso das redes sociais. (G3)
4	[...] Da informação que temos via pais ...mostram que eles dedicam grande parte do dia, mas o maior problema é pela noite, porque querem permanecer até altas horas na internet e meios de comunicação e todas as tecnologias disponíveis hoje. ...O maior problema que os pais enfrentam é como cercar o uso da internet principalmente à noite, quando os pais têm dificuldade de monitorar esse tempo de uso. Costumam utilizar o WhatsApp, não sei se especificar exatamente, mas a internet como um todo. (G4)

Fonte: Reis (2021)

Pela compreensão dos gestores, a utilização das tecnologias digitais pelos alunos é para entretenimento, tais como videogame, jogos de responder, redes sociais, *WhatsApp* e *Deep Web*. O uso dos recursos tecnológicos é percebido pela observação nos momentos do recreio e saída, assim como com o trabalho informativo da palestra sobre *cyberbullying* aplicado pela assessoria jurídico pedagógica, o que demonstra a necessidade de aproximar-se do aluno objetivando uma escuta mais efetiva para conhecer o adolescente e seus anseios.

É de conhecimento dos gestores os riscos aos quais os alunos estão cerceados ao utilizar as tecnologias. Durante as aulas não há a possibilidade do uso do celular, das redes sociais e aplicativos pelos alunos, mas nos outros momentos fazem o uso e muitas vezes indevido, gerando situações conflitivas.

No quadro 2 observa-se a resposta dos nove professores e estes relatam que desconhecem os aplicativos e o tempo de uso pelos adolescentes.

Citam que nos intervalos das aulas e a hora de saída de período, momentos em que os alunos têm para se relacionar presencialmente com os colegas, preferem fazê-los virtualmente por meio do *WhatsApp* e jogos de entretenimento, e, entre eles, jogos de perguntas e respostas. Abordam que os alunos têm acesso às redes de relacionamento e jogos de responder.

Quadro 2 - Aplicativos de relacionamento e o tempo de uso pelos adolescentes - Professores.

Professores	Respostas
A	Sim.
B	Recomenda-se não passar muitas horas (2 h em média) sem intervalo, em frente ao computador. Mas, diante de tanto entretenimento com jogos, eles acabam se perdendo no tempo.
C	Não.
D	Não tenho ciência sobre isso.
E	Não.
F	Não tenho conhecimento para responder.
G	Não.
H	Não.
I	Não.

Fonte: Reis (2021)

Os professores abordam que a escola teve o conhecimento que os alunos utilizavam a *Deep Web* (espaço obscuro da internet) durante a palestra da assessoria jurídica da escola.

Outro objetivo compõe a pesquisa e este permeia verificar com os profissionais da educação os casos de violência (*Bullying* e *Cyberbullying*) que ocorrem no contexto escolar, pergunta-se aos gestores e professores sobre o tipo de situações conflitivas ocorrem e em que idade costumam atingir e de que forma os conflitos ocorridos nas

redes sociais interferem nas relações interpessoais dos alunos na sala de aula e escola.

Os relatos dos gestores sobre as situações conflituosas e a idade que atinge identificou-se que os conflitos ocorrem nas redes sociais em todas as idades, mas, particularmente, a partir do Ensino Fundamental II e se acentuam no Ensino Médio. Tais conflitos são discutidos pelos pais por meio das redes sociais inclusive os que ocorrem no período escolar sem conhecimento profundo sobre o que o gerou e sem ouvir as partes. E quando o conflito não iniciou no colégio, por exposição de foto por exemplo, os pais resolvem entre si.

Os conflitos movidos nas redes sociais envolvem os alunos entre seus pares, professores, familiares e podem se manifestar por situações do cotidiano escolar que se reportam pelo *WhatsApp* e *Instagram*.

Os conflitos existentes no cotidiano escolar, ou seja, situações corriqueiras facilmente resolvidas entre seus pares e professores são discutidas pelas famílias por meio das redes sociais ao questionar posicionamento dado ao solucionar o conflito. Evidencia-se que professores e alunos estão sendo expostos em sua privacidade nas redes sociais.

Pode-se observar segundo os registros apresentados no quadro abaixo o relato dos gestores.

Quadro 3 - Relatos dos gestores das situações conflituosas e idade atingida.

Gestores	Respostas
1	[...] o único problema que nós tivemos até hoje foi com uma aluna do Ensino Médio, que na ocasião estava no 2º ano. Ela fez um abaixo assinado na internet. [...] É o terceiro ano que eu estou no colégio e nós nunca tivemos nenhum problema de um aluno falar do outro. Diferente desse fato, o do abaixo assinado, nunca tivemos problema. Eles não chegam a ter conflito pelo <i>Facebook</i> , <i>Instagram</i> , <i>WhatsApp</i> ou entre eles, que eu saiba. Até hoje uma mãe mencionou um caso que foi resolvido entre os pais mesmo. No caso, o aluno fez um <i>Instagram</i> e ficou falando da filha dela. Esta mãe contactou o pai desse aluno e resolveram entre si. Tomei conhecimento do fato depois de resolvido, não envolveu o colégio, não teve nada a ver com a Instituição, eram alunos do Ensino Médio. Com os pequenos do Ensino Fundamental I não temos problema, nem pedem para usar, nem mesmo quando vão para o 6º Ano do Ensino Fundamental II. Inicialmente não têm esse costume, depois que começam a ver os outros. Nós tivemos que observar atentamente e pedir a presença da assessoria jurídica no colégio para falar sobre internet com os alunos das turmas do Ensino Fundamental II e o Ensino Médio. (G1)
2	Situações por vezes de exposição do colega às redes, no sentido de manifestar alguma fala que não corresponde integralmente à realidade dos fatos, ou que até guarda um conteúdo verdadeiro, mas o jovem sente-se invadido ao perceber o conteúdo trazido a público. 12 aos 17 anos (7º ano ao Ensino Médio). (G2)

3	<p>As situações conflitivas acontecem em todas as idades. Tivemos, no ano passado, uma aluna do 3º Ensino Médio que veio reclamar de um colega [...] alegava que ele não gostava dela e que sutilmente fazia questão de deixar isso bem claro. Dessa maneira, ela se sentia ameaçada por ele. [...] Quando acontece algo com o aluno, chamamos sua família. Sempre contamos com a família para que tome conhecimento do fato. Outro momento em que chamamos os pais e falamos foi relacionado ao ocorrido com uma aluna que colocou uma petição pública contra o professor. Temos a prática de advertir os alunos aqui na escola, mas família é sempre chamada. Quando é necessário, entramos com a parte jurídica. Temos uma assessora jurídico pedagógica e a consultamos quando é preciso. Ela nos indica como conduzir da melhor maneira possível, já que nós sabemos que hoje a relação com os pais é bem delicada. Os pais são assim, estão sempre prontos a responsabilizar a escola por tudo. Sabemos que pelo <i>WhatsApp</i>, os pais expõem tudo o que ocorre na escola, até as pequenas coisas que acontecem com as crianças. Coisas corriqueiras acabam se transformando em algo muito grande, porque um pai na hora de contar o fato sempre aumenta, distorce e isso, às vezes, acaba chegando aqui na escola. Mas nós não temos acesso a esses conflitos que acontecem pelo <i>WhatsApp</i> entre os pais, apenas quando decidem entrar em contato conosco. Mas tudo o que ocorre dentro ou fora do colégio com essas crianças, fazem parte das conversas pelo <i>WhatsApp</i> entre pais. (G3)</p>
4	<p>O conflito maior se dá na família, pois os adolescentes querem ficar o tempo todo fazendo o uso das mídias sociais e a família não consegue controlar. A idade está entre os 12 e 13 anos para frente, do 6º e 7º Ano em que os pais não têm mais aquela normativa como com os pequenos, está na pré-adolescência e adolescência, é a idade em que existem os maiores conflitos para adequar o tempo para o uso da internet. (G4)</p>

Fonte: Reis (2021)

Os professores ao serem questionados sobre o tipo de situações conflitivas ocorridas entre os alunos, citam que atingem os adolescentes e costumam fazê-la por meio de brincadeiras, ofensas, xingamentos, apelidos, intimidações e estereótipos.

Quadro 4 - Relatos dos professores das situações conflitivas e idade atingida.

Professores	Respostas
1	Problemas de relacionamento e aceitação do grupo. Acredito que a partir dos 10 anos.
2	Ofensas pessoais, comentários impensados... vocabulário descuidado. (Xingamentos)
3	12 e 13 anos, brincadeiras.
4	Geralmente ocorre o <i>Bullying</i> na escola a partir de 11 anos.
5	Acredito que <i>Bullying</i> e começam na adolescência.
6	Cada faixa etária pode ser passar por um tipo de situação.
7	Creio que situações com status de <i>WhatsApp</i> . Costumam atingir alunos que estão em idade escolar do Fundamental II e Ensino Médio.
8	Apelidos, gozação de estereótipos, intimidações. Ocorrem em todas as faixas etárias.
9	Não observo este comportamento nos meus alunos, mas creio que na maioria das vezes acontece no Fundamental II.

Fonte: Reis (2021)

Os gestores identificam que os alunos não sabem resolver os seus conflitos, e estes, que diariamente estão inseridos no contexto escolar, costumam acontecer durante o intervalo ou saída do colégio e continuam pelas redes sociais. A falta de instrumentos para lidar com os conflitos prejudica as relações entre seus pares, alguns chegam a adoecer. Como se pode observar no quadro abaixo:

Quadro 5 - Interferência dos conflitos das redes sociais na escola – Gestores

Gestores	Respostas
1	Gera clima de animosidade entre os envolvidos, eventual amizade fica abalada, além da união dos pares em grupos separados. Por vezes a dor e sentimento de vergonha são manifestados no conflito, respingando na sala de aula e interferindo, ainda que indiretamente e momentaneamente, no foco e desenvolvimento escolar. (G2)
2	Situação bastante complicada, porque muitas vezes não sabem resolver e o que era virtual acontece nas relações pessoais na escola, trazem as situações que geram conflitos, inimizade, uma certa desconfiança do aluno pelos colegas, muitas vezes não quer falar o que está ocorrendo, acaba guardando para si. São situações em que temos que estar muito atentos. Mas é fato que as situações sempre chegam à escola geralmente pelo próprio aluno que se sente atingido. Chamamos as famílias, os alunos. Tenho um exemplo de uma adolescente que estava sendo xingada, discriminada por um aluno da sala, a forma dela manifestar foi ficar em casa em silêncio, estava aborrecida e até depressiva [...]principalmente quando acontece dentro da escola, seja no momento do intervalo, ou durante a aula que acabam por escrever, se ofender, se destratar pelas redes sociais [...] Mas é fato que muitos problemas nas relações interpessoais entre os alunos são ocasionados pela comunicação virtual. (G4)

Fonte: Reis (2021)

Os professores relatam que os conflitos interferem nas relações interpessoais e na aprendizagem dos alunos. O sentimento de vergonha aparece como gerador de baixa autoestima por acreditarem nas ofensas que levam à depressão, ansiedade e suicídio. O *bullying* verbal é o mais identificado entre os adolescentes.

Os conflitos ocasionados nas redes sociais são geralmente solucionados entre as famílias, isso quando não envolve diretamente a escola. Em contrapartida, os conflitos que ocorrem durante o período escolar são discutidos pelas famílias nas redes sociais (*WhatsApp*), as quais responsabilizam a escola sem o conhecimento profundo da situação conflitiva, quando, muitas vezes, ao ser mediada por uma escuta atenta de ambas as partes, há a possibilidade de se resolver o problema de forma pacífica.

As situações conflitivas, além de atingirem os alunos entre seus pares, atingem também aos professores, mesmo que estes não tenham acesso ao relacionamento virtual. Entre as situações conflitivas, identificam-se o *bullying* verbal, psicológico ou moral e o *virtual*, que se apresentam com xingamentos, comentários impensados, apelidos, intimidações e estereótipos que ocorrem em todas as idades, mas se acentuam a partir do Ensino Fundamental II e se estendem até o Ensino Médio, compreendendo os alunos de 12 a 17 anos.

Quadro 6 - Interferência dos conflitos das redes sociais na escola – Professores

Professores	Respostas
1	Aumenta a vergonha em se colocarem em grupo, baixa autoestima, isolamento do grupo.
2	Diretamente, visto que se trata de pessoas. (Entre eles o relacionamento se abala). Muitas vezes, são situações ocultadas do espaço da sala de aula, por não fazer parte do contexto.
3	Não soube de nenhum caso.
4	Os alunos tornam-se, algumas vezes, introvertidos e em outras situações, agressivos e acabam se isolando dos demais.
5	Alunos começam a se estressar em sala de aula uns com os outros por motivos externos.
6	Eles interferem de forma direta nas relações pessoais e na aprendizagem dos envolvidos.
7	Como esse tipo de conflito tende a expor de alguma forma ou depreciar as pessoas, situações como essa rompem as relações humanas e criam algum tipo de sofrimento.
8	Interferem no ambiente saudável entre os alunos.
9	Os adolescentes ainda não possuem maturidade emocional e se apoderam das ofensas lançadas contra eles nas redes sociais, acreditam nas ofensas e se isolam, podendo entrar num quadro de ansiedade, depressão e até suicídio.

Fonte: Reis (2021).

6. DISCUSSÃO

Ao levar esse fato em consideração é possível que os professores conheçam o tipo de conexão e como lidam com os recursos tecnológicos, os seus benefícios e malefícios identificando-os pelos adolescentes. Ao promover debates, textos reflexivos, assembleias, comissões, mesas-redondas se oportuniza protagonistas na mediação de conflitos.

Para que se possa atuar com o adolescente em caráter preventivo, o professor precisa conhecer preferências tecnológicas e interações virtuais e desenvolver o processo de escuta em espaços de diálogo. Mas, também, é preciso investir em formação inicial e continuada do professor e se institucionalizar planejamento, avaliação, execução e acompanhamento das ações *antibullying*, com a intenção de favorecer relações responsáveis pelo aluno em seu cotidiano diante da internet (REIS, 2021).

Ainda Reis (2021), cita que os professores nas mais diversas disciplinas podem atuar como curadores dos conteúdos, dos objetos de conhecimento, ou seja, daquilo que está disponível na rede, ao conhecer e proporcionar debates, ao selecionar e compartilhar seus saberes e experiências, considerando que há uma excessiva quantidade de informações recebidas e disponíveis na internet e que precisam ser vistas com criticidade e ética.

A intervenção dos profissionais da educação numa abordagem que leve a criança a expressar seus pensamentos, na busca da cooperação e troca entre seus pares favorece práticas que permitem resolver os conflitos de forma autônoma, por meio do respeito mútuo, evitando assim práticas violentas, caso contrário os mantem com atitudes heterônomas, expiatórias, levando esta maneira de agir até a vida adulta.

Quando o adolescente ingressa no Ensino Fundamental II, observa que os outros alunos fazem o uso do celular quando é permitido, isto é, durante o intervalo e saída, e, por mais que se queira, não há mais como controlar os que estão acessando, a não ser quando algum aluno se queixe, mas, como cita Reis (2021), as vítimas não denunciam para não perderem a amizade e para se manterem no grupo. Os adolescentes se ressentem quando sua vida privada fica exposta às redes sociais.

Importante diferenciar um conflito comum da prática de *bullying*, pois cotidianamente vivenciamos conflitos e são úteis para que aprendamos a lidar de forma pacífica no enfrentamento de situações adversas e nos fazem crescer enquanto seres humanos (SANTANA, 2013).

O conflito é necessário ao desenvolvimento tanto quando ocorre dentro do sujeito, como entre seus pares, sendo motivado pelo desequilíbrio a refletir as diversas maneiras para restabelecer a reciprocidade. O conflito é considerado positivo quando há o equilíbrio entre a capacidade de persuadir outro e a satisfação pessoal, considerando a si e ao outro.

Os conflitos geram prejuízo no desenvolvimento escolar, tanto na aprendizagem como nas relações interpessoais do aluno, quando ocasionados pela dor e pelo sentimento de vergonha (REIS, 2021).

Quando ocorrem situações de conflito entre os adolescentes e não há espaço ou compreensão para resolvê-los, os relacionamentos se abalam,

geram inimizades, desconfiança do aluno pelos colegas e até mesmo isolamento do aluno que se sente desconfortável pela situação. Cada adolescente manifesta a sua dor de um modo, como agressividade, passividade, depressão, ansiedade e, em alguns casos, suicídio. Entre esses adolescentes encontramos os que fazem parte da plateia silenciosa que observa e não desmascara a agressão por medo de ser escolhida, os que fazem parte da plateia participativa que mesmo não sendo amigo do agressor, aumentam o seu poder de intimidar (MALDONADO, 2011).

>> Considerações finais

A violência está imbuída no cotidiano da nossa sociedade e se desenrola no contexto escolar manifestada por crianças, adolescentes e famílias. A navegação nas diversas redes sociais e sua interação entre crianças e adolescentes

Os gestores e professores não têm conhecimento sobre o tempo que os alunos ficam na Internet nem dos aplicativos utilizados nas redes sociais dentro e fora da sala de aula, mas sentem o impacto no desinteresse pelas aulas e baixo rendimento.

A falta de conhecimento sobre as atividades que os alunos exercem pela tecnologia digital distancia o educador da compreensão de como eles transitam pelas redes sociais e aplicativos. Isso contribui para a perda de oportunidade ao orientá-los a fazer as melhores buscas, tais como apropriar-se de conteúdos que lhe proporcionem crescimento pessoal e intelectual, exercer a curadoria do material que recebem e enviam e se proteger.

Quando os educadores exercem sua escuta sobre o que o adolescente deseja e vivencia, conseguem apropriar-se do conteúdo observado pelas tecnologias digitais, o que lhe oferece possibilidades para auxiliá-lo a entender que o mundo virtual e o real se comunicam e que os valores exercidos no mundo real precisam se transpor ao virtual para que haja o respeito pelas pessoas, salvaguardando a sua dignidade.

Os conflitos se manifestam presencialmente e virtualmente, por meio de comentários impensados, intimidações, ofensas e xingamentos. de violência.

O *bullying* se apresenta mais efetivamente pelo verbal, psicológico ou moral e o *cyberbullying* e este se manifesta no físico da vítima, cuja repercussão se observa por meio de sintomas verificados como ansiedade, depressão e isolamento do adolescente.

O trabalho da escola é permeado por valores imbuídos no processo de ensino aprendizagem, porém pouco se conhece a respeito das tecnologias digitais e suas consequências no mundo virtual, mesmo percebendo o desinteresse pelas aulas e o baixo rendimento dos adolescentes.

Para conhecer melhor os anseios desse adolescente, as assembleias de classe podem contribuir sendo instituídas, previstas em projeto, como caráter preventivo, a fim de escutar o que os alunos pensam, fazem e desejam, levando-os a refletir pelo bem comum. A realização da mediação pode ocorrer pelos professores e pelos próprios alunos ao longo do processo,

descentralizando da equipe gestora para todos os comprometidos na comunidade educativa.

>> Referências

ARAÚJO, Ulisses Ferreira. Respeito e Autoridade na Escola. (In) AQUINO, Julio Groppa (Org). Autoridade e Autonomia na escola: alternativas teóricas e práticas. São Paulo: Summus, 1999.

BARDIN, Laurence. Análise de Conteúdo. Ed. ver, e ampliada. São Paulo (SP): Edições 70, 2016.

CENTRO REGIONAL DE ESTUDOS PARA O DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO (Cetic.br). Publicações: 2022. São Paulo: Cetic.br, 2022.

FUJITA, Jorge Shiguemitsu; RUFFA, Vanessa. *Cyberbullying*: família, escola e tecnologia como *stakeholders*. Estudos Avançados, São Paulo, v. 33, n. 97, pág. 401-412, dezembro de 2019. Disponível http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-40142019000400401&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 8 set. 2020.

MALDONADO, Maria Tereza. *Bullying e cyberbullying*: o que fazemos com o que fazem conosco?/ 1ª edição, São Paulo: Moderna, 2011.

MANDIRA, Marielly Rodrigues. *Cyberbullying* entre estudantes: fatores individuais e do contexto escolar. 2017. Dissertação (Mestrado em Educação) – Setor de Educação, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2017. Disponível em: <<https://hdl.handle.net/1884/49073>>. Acesso em: 8 set. 2020.

REIS, Cláudia B. M. dos. Prática dos Profissionais da educação para prevenir casos de *bullying* e *cyberbullying* entre adolescentes. 2021. Dissertação de Mestrado – Universidade Católica de Santos, Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Psicologia, Desenvolvimento e Políticas Públicas, 2021. Disponível em <http://biblioteca.unisantos.br:8080/>

SANTANA, Edésio T. *Bullying e cyberbullying agressões dentro e fora das escolas: Teoria e prática que educadores e pais devem conhecer*. São Paulo: Paulus, 2013. (Coleção pedagogia e educação)

SILVA, Ana Beatriz B. *Bullying*: mentes perigosas nas escolas. Rio de Janeiro: Fontanar - Objetiva, 2010.

SILVA, Cristiane Samária Gomes da. Imersão nas tecnologias digitais para educação: uma experiência pedagógica no curso de pedagogia da PUC-SP. 2018. Dissertação (Mestrado em Tecnologias da Inteligência e *Design* Digital) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2018. Disponível em: <<https://tede2.pucsp.br/handle/handle/22019>>. Acesso em: 8 set. 2020.

SOCIEDADE BRASILEIRA DE PEDIATRIA, Manual de Orientação Saúde de Crianças e Adolescentes na Era Digital, [S. l.], 2016, Disponível em < https://www.sbp.com.br/fileadmin/user_upload/2016/11/19166d-MOrient-Saude-Crian-e-Adolesc.pdf>. Acesso em: 6 set. 2020.

