



ARTIGO ORIGINAL

Abordagens ao *cyberbullying*

André Rafael Simioni^a

Ana Margareth Siqueira Bassols^b

^aMédico psiquiatra pela Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Curitiba - Hospital Nossa Senhora da Luz (PUCPR). Psiquiatra da Infância e da Adolescência (HCPA-UFRGS).

^bMédica psiquiatra pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). Especialista em Psiquiatria da Infância e Adolescência (AMB/ABP). Mestre e Doutora em Psiquiatria (UFRGS). Psicanalista e membro associado pela Sociedade Psicanalítica de Porto Alegre (SPPA). Professora adjunta do Departamento de Psiquiatria e Medicina Legal da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). Coordenadora do curso de Psicoterapia da Infância e Adolescência do CELG. Preceptora da residência e do curso de especialização em Psiquiatria da Infância e Adolescência (HCPA/UFRGS).

Instituição: Departamento de Psiquiatria e Medicina Legal da Universidade Federal do Rio Grande do Sul - Serviço de Psiquiatria da Infância e Adolescência (SPIA) do Hospital de Clínicas de Porto Alegre, RS, Brasil.

Resumo

Na atualidade, frente a tantos avanços tecnológicos, muitos pais, professores e diretores de escola se sentem despreparados para compreender e mesmo a responder ao *cyberbullying*. Podem não se sentir familiarizados com os termos cibernéticos ou estar convencidos de que nasceram em uma geração incapaz de saber quais comportamentos on-line atuais são apropriados. A intenção dos autores é contribuir para

a discussão do tema, propor intervenções para combater o cyberbullying e propiciar novas compreensões para ajudar jovens, pais, professores e escola a lidar com esse problema, de forma neutra e sem juízo de valor.

Palavras-chave: *Bullying; Instituições Acadêmicas; Educação Infantil; Cyberbullying.*

Abstract

Nowadays, with so many technological advances, many parents, teachers and school principals feel unprepared to understand and respond to cyberbullying. They may not feel familiar with cybernetic terms or are convinced they were born in a generation incapable of knowing which current online behaviours are appropriate. The authors aim at contributing to the discussion of the topic, propose interventions to combat cyberbullying and provide new understandings to help young people, parents, teachers and school to deal with this problem neutrally and non-judgmental.

Keywords: *Bullying; Schools; Child rearing; Cyberbullying.*

“Não é o que você não sabe que pode causar-lhe problemas; é o que você tem certeza, mas está errado.”

Mark Twain

Introdução

Durante as oficinas sobre *bullying* e *cyberbullying* oferecidas pelos autores para professores e diretores de escolas da rede pública de Porto Alegre como parte do Programa Viver Melhor na Escola¹, é comum escutar que os pais não estão mais “sabendo como lidar com seus filhos”, no sentido de educá-los de forma apropriada, criando, dessa forma, uma geração de crianças sem limites e intolerantes à frustração. Essa queixa parece ser uma tendência contemporânea, pois, até então, aparentemente ninguém precisava de orientações de como educar as crianças, pois esse conhecimento era transmitido transgeracionalmente e era incontestável, apesar de nem sempre estar correto. No entanto, é possível que essa mudança geracional esteja coerente com uma evolução social e comportamental dos adultos, e o fato de admitir não saber pode ser algo positivo, abrindo espaços para uma nova compreensão dos acontecimentos.

Essa perspectiva é particularmente interessante quando falamos de *cyberbullying*, uma vez que estamos novamente diante de um aspecto de uma transformação geracional: a mudança da *cyber*-utilização (a geração que faz uso da internet como uma conveniência, um adjunto da vida real) para a *cyber*-imersão (a geração que faz uso da internet como meio primário de comunicação, comércio, relacionamentos e recreação)². Ou seja, a geração mais velha não tem uma compreensão de como a mais nova está pensando, sentindo ou agindo², o que pode ser considerado uma barreira ao combate ao *cyberbullying*, mas, se bem aproveitado, também pode abrir espaços para uma nova perspectiva.

Dessa forma, o objetivo deste texto é contribuir para a discussão do tema, favorecendo o combate ao *cyberbullying* e, ao mesmo tempo, propiciando novas compreensões que procuram ajudar, de forma prática, a maneira como os pais, professores, a escola e os jovens possam lidar com esse problema, de forma neutra e sem juízo de valor.

O que é?

O primeiro e importantíssimo passo ao se lidar com o *bullying* e o *cyberbullying* é saber reconhecê-los e diferenciá-los de uma agressão eventual, um conflito ou uma brincadeira. No *bullying* tradicional isso é feito identificando-se os quatro elementos de sua definição: uma (1) agressão (2) intencional e (3) repetitiva (4) em que o agressor demonstra poder sobre a vítima. Pode ser classificado como direto, envolvendo agressões físicas, verbais e destruição da propriedade da vítima, ou indireto, espalhando falsos rumores³ ou encorajando exclusão social².

No contexto do *cyberbullying*, identificar esses quatro elementos é mais complexo, particularmente os dois últimos. Para isso, Langos³ propõe que a repetição seja avaliada diferenciando-se o *cyberbullying* direto (em que a comunicação eletrônica é enviada pelo perpetrador somente para a vítima, em um ambiente privado, como mensagens instantâneas, torpedos, *e-mails*) do indireto (em que a comunicação eletrônica é distribuída para outras pessoas além da vítima, espalhando-se num contexto público como *Facebook*, *blogs*, *WhatsApp*, lista de *e-mails*). Caso seja usada somente a via direta, necessita-se, assim como no *bullying* tradicional, de uma conduta sistematizada para poder ser considerado *cyberbullying*, ou seja, ela precisa ser suficiente para se estabelecer o evento como repetitivo. Esse requisito é dispensado através da via indireta, visto que o conteúdo pode ficar publicado na internet indefinidamente e pode ser acessado e distribuído inúmeras vezes.

Ao se avaliar o quesito diferença de poder no *bullying* tradicional, características pessoais, como popularidade, altura, inteligência, força física, idade, sexo, status socioeconômico, podem conceder ao agressor um senso de maior poder sobre a vítima³, ao passo que baixa integração social, baixa autoestima, uma relação problemática com os pais, problemas comportamentais na escola são fatores de risco de vitimização⁴. No mundo virtual, além da possibilidade de os mesmos fatores que ocorrem no *bullying*

tradicional servirem como munição para a agressão virtual, novas formas de demonstração de poder são fornecidas ao agressor: (1) uma maior expertise em tecnologia⁵ (ex: habilidade para alterar fotos), pode ser percebido como maior poder do agressor sobre a vítima, (2) o caráter anônimo provoca na vítima uma sensação de impotência por não se conhecer a pessoa por trás da agressão^{5,6}, (3) a possibilidade da agressão se estender até o ambiente doméstico⁶ e (4) a menor capacidade de se defender de uma plateia infinita também conferem ao agressor vantagens sobre a vítima³. Outro aspecto a ser levado em conta é a intencionalidade da ação.

Dessa forma, os autores consideraram mais elucidativa a definição de *cyberbullying* proposta por Langos³:

O *cyberbullying* envolve o uso de TIC (tecnologias de informação e comunicação) para realizar uma série de atos, no caso do *cyberbullying* direto, ou um ato, no caso do *cyberbullying* indireto, com a intenção de prejudicar o outro, o qual não tem a capacidade de defender-se facilmente.

Quais os sinais?

Sabendo-se o que é *cyberbullying*, o próximo passo é suspeitar que algo possa estar ocorrendo com a criança ou o adolescente. Uma boa recomendação, principalmente para os pais, é ficarem atentos às mudanças no comportamento do jovem, principalmente as repentinas. Além disso, devem procurar saber, observando ou entrando em contato com a escola, se as seguintes situações estão ocorrendo com o seu filho^{7,8}:

- Passa muitas horas na internet ou inesperadamente evita usar o computador.
- Fica nervoso quando recebe um *e-mail* ou mensagem instantânea, ou se chateia, fica bravo ou deprimido depois que usa o computador ou o celular.
- Esconde o celular ou desliga o monitor quando um adulto entra na sala, e se recusa a falar sobre suas atividades *on-line*.
- Começa a usar o computador apenas quando está sozinho no quarto ou na sala, sendo isso fruto de uma mudança no padrão de comportamento.
- Perdeu interesse em *hobbies* ou amigos de longa data; isola-se e/ou dificilmente sai de casa; expressa dores no corpo ou visita a enfermaria da escola com mais frequência.
- Repentinamente se torna mal-humorado, taciturno, evasivo, representando uma mudança na personalidade ou no comportamento.
- Apresenta problemas para dormir, mudança no apetite, excessivamente mal-humorado ou choroso, parecendo deprimido.

- Recebe telefonemas, *e-mails* e encomendas suspeitas; apresenta queda no desempenho acadêmico; veste-se de uma maneira não usual; quer sair com amigos novos e não quer apresentá-los à família.^{7,8}

A geração que está crescendo na era da virtualidade e das redes sociais pode utilizar esse espaço para expor seus conflitos e sentimentos. Através do *status* no Facebook (ou outras redes sociais), o adolescente pode dar pistas sobre seu estado emocional: postar continuamente letras de músicas deprimentes ou claras declarações de estar embriagado, além de postagens como “eu não aguento mais”, “odeio minha escola”, “odeio minha vida”, “queria estar morto”, “perdoe-me pai e mãe” até podem ocorrer com maior ou menor gravidade na vida de um adolescente⁹, mas não devem ser ignorados. Aspectos típicos do desenvolvimento psicológico da fase podem incluir sentimentos confusionais de um processo de ressignificação das representações do *self* e dos objetos¹⁰. A observação atenta e cuidadosa da evolução do jovem é recomendada para prevenir maiores problemas.

Algo importante a se notar é que às vezes as pessoas desempenham o papel de *cyberbullies* não intencionais, repassando o conteúdo malicioso e não acreditando que essa atitude possa causar algum dano. Isso é mais fácil de ocorrer em ambientes privados, que apresentam a possibilidade de se selecionar os receptores, do que em murais públicos, passíveis de sanção social¹¹ (p. ex.: grupos do *WhatsApp* x mural do *Facebook*). Portanto, estar atento apenas ao *Facebook* da criança/adolescente não é suficiente. A migração dos pais ao *Facebook*, e a possibilidade de ser mais vigiado nesse ambiente, tem feito os jovens adotarem outras redes sociais menos passíveis de serem supervisionadas, como o *WhatsApp*¹². Assim, a boa comunicação verbal entre pais e filhos segue sendo imprescindível.

Quem são os atores?

Frequentemente encontramos descritos na literatura os papéis desempenhados pelo *bullie*, vítima, *bullie/vítima* (quando desempenham os dois papéis simultaneamente), testemunhas, além das suas variantes “*cyber*”. No entanto, os autores acharam digno de consideração as observações feitas por Elizabeth Englander², pesquisadora fundadora do *Massachusetts Aggression Reduction Center*: Ela comenta sobre os **tradicionais bullies do pátio da escola**, que costumam agir através do abuso físico ou, mais comumente, psicológico e verbal, e cuja motivação, além do domínio e poder sobre a vítima, é a ascensão social, fazendo uso da infusão de medo em potenciais vítimas e, principalmente, confiando no apoio dos colegas ou na falta de intervenção dos mesmos. Quando comparados aos não envolvidos com o *bullying*, apresentam maior chance de reportarem transtornos disruptivos, de abuso de substâncias, além de apresentarem menor nível socioeconômico, maior instabilidade e disfunção familiar, e maior chance de terem sofrido maus-tratos durante a infância^{13,14}, ao passo que, na vida adulta, eles têm maior chance de evoluírem para um transtorno de personalidade antissocial^{13,14}. Isso torna pertinente a assinalação de Englander em repensar se a mediação de conflitos seria uma técnica adequada e eficaz para lidar com os *bullies*^{2,15,16},

uma vez que eles costumam ser sedutores e mentirosos frente ao mediador e podem atuar nos bastidores para dominar sua vítima¹⁷. Além disso, a vítima pode não sentir-se à vontade a delatar as agressões visto que continuaria convivendo com o agressor. A imposição de limites é o que funcionaria melhor para reduzir esse tipo de comportamento.²

Englander também fala dos **encorajadores, ou plateia**, que incentivam os *bullies*, sendo seu principal sistema de apoio. Eles geralmente têm baixa autoestima e pouca habilidade social, e apoiam os *bullies* tanto por medo de serem vitimizados quanto pelo *status* da proximidade com alguém socialmente poderoso. Ao contrário dos *bullies*, que veem o seu comportamento como uma resposta justa a um mundo hostil, eles costumam perceber que seu comportamento é danoso e inaceitável, mas tendem a minimizar seu envolvimento ou o impacto de seu comportamento. Ou seja, deveriam ser a prioridade das intervenções, uma vez que, além de ser o ponto de apoio dos *bullies*, é o grupo mais suscetível a intervenções como modelagem e mediação de conflitos. Um subtipo dos encorajadores são os **flutuadores**, que não fazem parte do círculo de amigos do *bullie*, mas que, em situações bem específicas, acabam apoiando o *bullie*, por exemplo, rindo da vítima.

A autora citada menciona ainda os **bullies/cyberbullies**, que são os *bullies* que também praticam o *cyberbullying*; os somente **cyberbullies**, que são as crianças que não praticariam o *bullying* por não terem o poder social necessário e por acreditarem que o *cyberbullying* não traz riscos; e os **cyberbullies não intencionais**, que são aqueles que, na verdade, não têm a intenção de fazer *cyberbullying*, mas o fazem por realmente acreditarem fazer parte de uma brincadeira e surpreendem-se ao confrontarem-se com o fato de que sua escrita acaba não transmitindo o tom jocoso intencionado.²

O que fazer?

É compreensível que, diante da angústia gerada por uma agressão virtual a uma criança ou adolescente, nosso primeiro impulso seja impedir o acesso da vítima à internet, ou mesmo recomendá-la a apagar seu perfil nas redes sociais. No entanto, como diz Sivashanker¹⁸, precisamos nos repensar, agora que a socialização *on-line* e a exploração da identidade digital tendem a aumentar:

Não somos mais “humanos”, mas sim ciborgues incipientes: uma mistura de tecnologia e biologia, que é cada vez mais interligada e interdependente. Próteses, marca-passos, cartões de memória (quando foi a última vez que você saiu de casa sem o seu smartfone?) são apenas o começo de uma transformação fundamental da humanidade. Da mesma forma, nosso *self offline* está cada vez mais ligada ao nosso *self online*. A amputação do último pode ser potencialmente traumática, tal como a remoção de um dos membros.

Embora limitar ou impedir o acesso à Internet possa funcionar para alguns indivíduos, outros podem experimentar subsequente dor fantasma na forma de angústia, depressão e até mesmo aumento na ideação suicida. (p. 114)

Sivashanker também propõe uma alternativa curiosa ao descrever um caso de uma jovem vítima de *cyberbullying*: um esforço no sentido de reconstruir a identidade *on-line* da vítima, em vez de apagá-la, encorajando os amigos e familiares a fornecerem apoio não só pessoalmente, mas também *on-line*, visto que muitos consideram sua identidade digital como uma representação melhorada de si mesmos.¹⁸ Por isso, os autores pressupõem ser desaconselhável a invasão da privacidade *on-line* dos jovens, respeitando aspectos da construção de sua identidade¹⁰, tarefa crucial desse momento do desenvolvimento.

Recomendações aos jovens

Os *bullies* influenciam diretamente os colegas. Um estudo observacional aponta que eles são capazes de fazer com que testemunhas gastem 21% do tempo da agressão reforçando ativamente a atitude do *bullie*, 54% do tempo reforçando-os passivamente, observando sem juntar-se à agressão, e 25% a desencorajando¹⁹. Como já dissemos, muitas crianças tendem a subestimar sua participação no *bullying*, não se dando conta de que acabam reforçando o *bullie* ao assisti-lo sem intervir ou mesmo do poder de abortar o episódio, visto que $\frac{3}{4}$ das intervenções desencorajadoras foram bem-sucedidas¹⁹. Esses dados preliminares dão suporte à ideia já mencionada de que talvez a atitude mais eficaz para amenizar o fenômeno seja intervir no comportamento das testemunhas e dos encorajadores, tornando-os também responsáveis e assinalando sua capacidade de influenciar os episódios de *bullying*. Algumas evidências significativas apontam que esse tipo de intervenção é efetiva no aumento do desejo dos jovens em desencorajar ativamente o *bullying*.²⁰ Talvez o mesmo possa ocorrer no *cyberbullying*, uma vez que, em um estudo exploratório, 25% das agressões virtuais ocorreram na presença de testemunhas²¹, além de que as abordagens puramente psicoeducacionais parecem não ter tido efeito educativo algum.²²

Assim sendo, as testemunhas precisam ser orientadas a não compartilharem postagens hostis que receberem e se posicionarem virtualmente em apoio à vítima caso presenciem um episódio de *cyberbullying*. Para isso teremos que ajudá-las a vencer algumas barreiras: a falta de conhecimento do contexto da agressão que os impede de intervir, o medo de ser a próxima vítima e o medo de sua atitude não ser aprovada pelos colegas²³. Outro ponto importante é lembrar que intervir não significa ser agressivo com o *bullie*, mas sim manifestar apoio e amabilidade à vítima tanto *on-line* quanto *off-line*. Outras competências importantes para os jovens desenvolverem é aprender a reconhecer o fenômeno, estar ciente das consequências jurídicas e dos efeitos nocivos para as vítimas e para a reputação do agressor, além de saber como responder a um ataque virtual²⁴ (veja como no Quadro 1).

Quadro 1: Como responder a um ataque virtual.
Não revidar ou responder ²⁴ , visto que isso alimenta e recompensa os agressores.
Salvar ou imprimir as evidências ^{24,25} , uma vez que pode ser útil ao reivindicar indenizações.
Bloquear o remetente. ²⁴
Certificar-se de que possam ligar para alguém ou para um <i>helpline</i> ²⁴ (como a do <i>site</i> Safernet ²⁶).
Informar o incidente aos pais, professores e ao operador de serviço ou à polícia, dependendo da gravidade. ²⁴
Estar ciente de que o problema está com o agressor e que, quanto antes o comportamento hostil for abordado, antes o <i>cyberbullying</i> será interrompido. ²⁴

Recomendações aos pais

Pode ser que hoje em dia, diante de tantos avanços tecnológicos, muitos pais se sintam despreparados a responder ao *cyberbullying*. Eles podem não se sentir familiarizados com os termos cibernéticos ou estar convencidos de que nasceram em uma geração incapaz de saber quais comportamentos *on-line* atuais são apropriados. Na verdade, a velocidade com que novos comportamentos emergem no meio virtual deixam qualquer um perplexo, mesmo as pessoas mais habilidosas com a internet.⁸ Aliás, uma pesquisa *on-line* realizada em 2008 com 875 jovens internautas brasileiros e 451 pais de jovens internautas apontou que, apesar de 51% dos pais se considerarem mais habilidosos em tecnologia que seus filhos, apenas 37% deles relataram colocar limites para a navegação dos mesmos²⁶. Ou seja, os pais precisam saber que não estão sozinhos nessa jornada pelo desconhecido e, principalmente, é preciso que não deixem seus filhos sozinhos nela, uma vez que mesmo crianças com aparente desenvoltura em tecnologia não sabem usá-la de forma segura²⁴.

Os pais não precisam ser *experts* em tecnologia para ajudar os filhos em situações de *cyberbullying*, e podem responder a essa questão de maneira que lhes é familiar e coerente com os valores parentais e sociais bem estabelecidos⁸. Existem evidências consideráveis apontando que os cuidados parentais estão associados com o fato de a criança sofrer *bullying*, especialmente as *bullies/vítimas*^{4,13,27}. Os estudos apontam que as crianças vitimizadas estão menos propensas a receber **cuidados parentais positivos** (como assertividade, afetuosidade, envolvimento, apoio, supervisão e boa comunicação com os filhos), ao passo que são mais propensas a receberem **cuidados parentais negativos** (abuso, negligência e cuidados mal adaptativos, como superproteção)^{4,27}. Vale aqui uma distinção entre assertividade e autoritarismo. A primeira é considerada um cuidado positivo e refere-se à capacidade dos pais de colocarem regras claras, práticas, mas flexíveis, sem serem autoritários, intrusivos ou restritivos, mas monitorando e comunicando padrões para o comportamento das crianças, ao passo que o segundo reflete pais ditadores, que exigem

obediência incondicional, não explicando as regras e tendendo a ser punitivos²⁸. No entanto, é importante notar que ainda não se pode afirmar o que vem primeiro: se uma criança vitimizada se torna difícil a ponto de induzir os pais a terem cuidados mal adaptativos ou se esses cuidados mal adaptativos levaram a criança a sofrer *bullying*²⁷.

Uma das principais recomendações ao combate ao *cyberbullying* é a prevenção, ou seja, agir antes que o fenômeno ocorra. Margareth Hannah, psicóloga diretora do *Freedman Center for Child and Family Development*, recomenda três estratégias básicas de cuidados parentais, que os pais possivelmente já aplicam no seu dia a dia: (1) prover estrutura compatível com o grau de desenvolvimento da criança, (2) educar e (3) aproximar-se do mundo dela de forma apropriada.⁸

(1) Prover um ambiente estruturado

Significa ajudar as crianças a terem relacionamentos seguros e bem-sucedidos *on-line*, além de orientação e supervisão, sendo, definitivamente, um aporte de segurança que pode atenuar o *cyberbullying*. Para chegar a isso é preciso familiarizar-se com os hábitos do jovem: Quanto tempo seu filho fica no computador? Você conhece seus sites favoritos? Ele tem uma página no Facebook? O que há no seu perfil? Quem são seus amigos virtuais? Seu computador está colocado em uma área movimentada da casa? Você está próximo quando seu filho usa o computador? Da mesma forma que um pai pergunta sobre o dia na escola ou assiste a um jogo de futebol, mostrar um interesse amigável às atividades *on-line* é apropriado.

Uma vez familiarizados com as atividades *on-line* das crianças, os pais podem decidir quais estruturas refletem e reforçam os valores familiares e que devam ser postas em prática, usando o mesmo critério que se usa no mundo real a respeito de privilégios e limites: idade, maturidade, confiabilidade, capacidade de resolver problemas, etc. Os pais precisam estar dispostos a reavaliarem os limites de acordo com o crescimento e também de acordo com o bom ou mau comportamento de seus filhos. Além disso, as crianças devem participar do estabelecimento dos limites, uma vez que isso abre espaço para uma boa comunicação, mas sem que os pais as obedeçam automaticamente.⁸

É preciso lembrar as crianças que a principal diferença entre o mundo real e o virtual é a redução drástica no uso dos nossos sentidos enquanto *on-line*, o que pode fazer com que tenhamos comportamentos que não teríamos se *off-line*¹¹, como adotar um linguajar mais ríspido²⁹. Mas, o mundo virtual é formado por pessoas reais e, assim sendo, as regras de convivência são as mesmas do mundo real. Também é preciso ensiná-las sobre o caráter permanente do que é postado na internet, e que, no futuro, isso pode ganhar novos significados e ser mal interpretado. Que as fotos que seriam compartilhadas apenas com os amigos mais próximos podem rapidamente passar para domínio público⁸, e que as consequências naturais do descuido e da ingenuidade podem ser a perda de uma amizade, de um emprego, a razão do sofrimento

de outra pessoa ou de a mesma tirar a própria vida²⁹, além de estranhos visitando sua página no Facebook e o perigo à sua porta⁸.

Na verdade, a forma mais eficiente de a criança assimilar esses valores é fazer os pais se apresentarem como modelos de respeito e tolerância com as pessoas tanto no mundo real quanto no virtual, além de serem explícitos ao desaprovar um comportamento agressivo, mesmo que on-line, como também ser modelo do uso seguro das tecnologias eletrônicas, informando-se tanto sobre o uso positivo quanto o negativo, sabendo como entrar em contato com o prestador de serviço e ajudar o filho a proteger suas configurações de privacidade ou bloquear os remetentes²⁴ **(veja sites em que se pode obter mais informações no Quadro 2, ao final do texto)**, e também escolher cuidadosamente as informações que compartilham em suas redes sociais, evitando fazer do seu Facebook um diário aberto.

(2) Criar, educar

Depois de estruturar o ambiente, os pais poderiam perguntar-se: Como fariam para seu filho não ser agressivo e cruel no mundo *off-line*? E se ele recebesse ameaças na escola? O seu comportamento está de acordo com a idade? É bem provável que uma criança de 4 anos agrida e uma de 11 venha a rir ao ver outra sendo ridicularizada, sendo isso uma oportunidade de aprendizado pra ela. Ou seja, educar implica pensar na idade da criança.⁸

Seu filho propaga o *bullying* sem remorso? Medidas como falar sobre os episódios e encontrar uma maneira de compensar e reparar o relacionamento, estabelecer consequências que o faça refletir sobre o seu comportamento, como devolver ou restaurar um objeto destruído ou roubado, redirecionar sua habilidade como líder por uma via mais saudável, como ensinar um esporte a uma criança mais nova, e um contato com a escola se fazem necessárias. Os pais também devem ter cuidado com os próprios comportamentos, uma vez que as crianças aprendem por observação. Refletir sobre o vídeo “Criança vê, criança faz” (link no Quadro 2) pode se tornar significativo. Ele está constantemente sendo vítima? Talvez seja importante estimular sua autonomia, reconhecer e reforçar suas qualidades e o elogiar nas situações em que foi proativo e fez algo de positivo.^{8,30} Seu filho tem uma comunicação aberta e sem julgamentos contigo quando está com algum problema?⁸ É importante não reagir excessivamente retirando o telefone ou o acesso à internet caso esteja sendo um alvo *on-line*, visto que ele não mais lhe comunicará sobre os próximos episódios, e as crianças não devem hesitar em procurar ajuda. Para obter a confiança dos pais, os filhos precisam sentir-se valorizados e ouvidos e que seus pais responderão de forma positiva e sem julgamento. Outro aspecto bastante importante é reforçar que não há vergonha em ser intimidado e que provavelmente o problema se encontra com o agressor²⁴, pois o *bullie* tenta inconscientemente esconder suas deficiências projetando-as sobre sua vítima¹⁰. Assinalar isso pode ser efetivo¹⁷.

(3) Participar do mundo da criança

Quando queremos a atenção de uma criança de 3 anos e saber como ela está se desenvolvendo, não a observamos de longe, e sim nos ajoelhamos e brincamos com ela. Da mesma maneira, ao se lidar com crianças mais velhas, precisamos conversar de igual pra igual. Se a criança ou o adolescente tiver *Facebook*, é válido os pais considerarem a criação de um perfil e adicioná-lo como amigo⁸ e verificar se ele ou seus amigos acessam o *Ask.fm* (rede social que iniciou em 2010 e permite perguntas anônimas, sendo frequentemente noticiada pela mídia em associação aos casos de *cyberbullying* que terminam em suicídio^{31,32}). Mas não abusar dessas oportunidades escrutinando os aspectos do perfil e comentando suas conversações. Intervir apenas quando necessário, respeitando a privacidade do jovem, a menos que ele dê motivos para reavaliar isso. Ele costuma frequentar um site de um artista ou programa de TV? Veja que tipo de conversas ou fotos são postadas lá. Além disso, os pais também podem introduzir sites que gostem, com conteúdo familiar e jogos educacionais, uma vez que escolhas parentais lembrarão as crianças de valores pessoais.⁸

Os pais devem agir caso suspeitem do envolvimento do seu filho com *bullying*, tendo em mente que as crianças podem ser simultaneamente vítimas e agressores virtuais. Além disso, o *cyberbullying* aumenta as chances de envolvimento concomitante com o *bullying*^{4,14,24}. Por conseguinte, familiarizar-se com a política de notificação e investigação de casos de *bullying* e *cyberbullying* da escola é importante.

Existem muitos *softwares* de controle parental, mas nenhum substitui os cuidados parentais. Para reduzir o risco de ver o filho envolto no *bullying*, os pais precisam ser encorajados a promover boas habilidades sociais, como a gentileza *on-line*, a empatia, o bom raciocínio moral, a autoestima e a resiliência.^{14,24} E também estar cientes de que mesmo os ambientes mais estruturados serão testados, obrigando-os a agirem quando necessário, mas sem serem excessivamente repreensivos.⁸

Recomendações aos professores

É importante que os professores sejam tanto um sistema de continência quanto uma fonte de recursos aos alunos nos casos de *bullying*. Assim como os pais, eles também devem ser modelos do uso da tecnologia de forma profissional, através do manuseio acurado de sites de busca, *e-mails*, e também de empreendimentos criativos, como *blogs*, *sites* de vídeos e de fotografias³³, e não usarem o *Facebook* como uma via de escape para suas frustrações. Através de uma busca no *Google* (ou no Quadro 2), pode-se aprender não apenas a ser mais seletivo com quem deseja compartilhar suas postagens ou fotos, como também a respeito das configurações de privacidade das redes sociais. O professor também deve ilustrar os perigos do mau uso da tecnologia e como ela pode se transformar em prejuízo na candidatura a cargos ou empregos no futuro³³, pois, infelizmente, exemplos de vítimas não faltam na *mídia*³⁴.

Os professores precisam ser orientados e apoiados pela direção da escola para saberem como agir diante de algum incidente, ajudar os alunos a dar apoio às vítimas, a impedir os ataques do agressor e, principalmente, encorajar a denunciá-los. Os estudantes estão em uma posição única para lidar com o *bullying*²⁴ e podem realmente salvar vidas, uma vez que, na maioria dos tiroteios estudados pelo Serviço Secreto Americano de 1974 a 2000, as outras crianças sabiam do evento previamente mas não relataram a um adulto³⁵.

Englander propõe o seguinte plano ao se ter notícia de um caso de *cyberbullying*: o professor deve ter uma conversa com o *cyberbullie* e as *cyber-testemunhas* a respeito dos perigos do *cyberbullying* e informá-los de que agora a escola está ciente da situação². Para se discutir as implicações legais do cibercrime, pode-se usar uma cartilha da OAB de São Paulo (Quadro 2) ou convidar um policial para esclarecimentos. O professor também deve informar a consequência da atitude na escola, além de comunicar os adultos relevantes, inclusive motoristas de ônibus escolares, a respeito da situação com potencial de *bullying* para que possam se manter de olhos abertos, ter um plano de cobertura para melhorar a segurança em locais menos estruturados, como cantinas e ônibus escolares, certificar-se de que a vítima tem uma pessoa de confiança que goste na escola e que tenha a liberdade de procurar, independente do horário de aula, mas limitar a procura quando a situação for controlada, e, claro, avisar aos pais dos envolvidos sobre as medidas que estão sendo tomadas.²

Seria interessante também que os professores se atualizassem em relação às tendências de comportamento cibernético²⁴, sendo o site *youPIX* (Quadro 2) uma boa fonte para isso. Deveriam também ensinar aos alunos meios de desenvolver suas habilidades para resolver problemas sociais. A gerência da escola também deveria permitir aos professores incrementar pesquisas e avaliar respostas ao *bullying* ou *cyberbullying*²⁴, aplicando frequentemente questionários aos alunos³⁶ e verificando o impacto das medidas tomadas.

Recomendações às escolas

Um aspecto positivo em relação ao *cyberbullying* é que o *bullying* em si deixou de ser uma responsabilidade apenas da escola. Por se disseminar predominantemente através do acesso à internet fora do ambiente escolar, o problema pode então ser compartilhado com os pais. Välimäki²⁴, na sua revisão de *guidelines* abordando a prevenção de *cyberbullying*, lembra que não se trata de uma questão de decidir ou julgar quando termina a responsabilidade da escola e quando começa a dos pais, mas sim de como se pode assumir uma responsabilidade mais compartilhada. Muito além de um problema doméstico ou escolar, o *bullying* é um problema social, e, quanto mais a escola conseguir incluir a comunidade na discussão, mais fácil será abordar o problema.

O principal desafio da escola é o desenvolvimento de uma cultura escolar positiva e de apoio, construída entre funcionários e estudantes²⁴. Esse estado de paz começa pelo ambiente de trabalho, uma

vez que o *bullying* também pode ocorrer entre os professores. Um clima hostil faz com que a atenção dos professores seja direcionada mais aos pares do que aos sinais de *bullying* ou *cyberbullying* entre os seus alunos. Além disso, é importante que a escola promova modelos de disciplina positivos em vez de abordagens punitivas^{24,30}.

A escola também deve oferecer um contexto ideal para o desenvolvimento de habilidades de comunicação *on-line* e de outras habilidades sociais, tais como a cidadania digital²⁴. Portanto, é importante criar um senso de pertencimento do aluno com a escola e com a comunidade, o que pode ser alcançado com atividades extracurriculares esportivas, culturais e sociais que facilitem a interação positiva entre os alunos e deles com seus pais. A ideia é fornecer uma oportunidade para os alunos chamarem positivamente a atenção dos pais, caso contrário podem fazê-lo de forma negativa, tornando-se um dos agravantes do *bullying*. Um site interessante a se visitar é o do *Programa Abrindo Espaços no Brasil, da Unesco* (Quadro 2), que apresenta cartilhas de atividades para se trabalhar a cultura de paz, ética, relações étnico-sociais e direitos humanos.

Outra oportunidade importante a se oferecer aos alunos é a de exercitarem o papel de testemunhas seguras, uma vez que, muitas vezes, não relatam incidentes por medo de lhe retirarem o computador ou a internet²⁴.

Desta forma, professores e membros da comunidade escolar precisam de apoio, informações claras e procedimentos para prevenir, detectar, denunciar e responder ao *cyberbullying*²⁴. Uma forma de iniciar uma discussão mais ampla é através do envio de materiais sobre o tema utilizando os *e-mails* dos pais. Assim sendo, estes autores deixam à disposição para *download* uma coletânea de cartilhas sobre *bullying* e *cyberbullying* encontradas na internet, que pode ser acessada no *link*: goo.gl/UJmQsm.

Conclusão

Algumas pessoas podem encarar os tempos modernos como tempos confusos, nos quais estamos perdendo a essência do ser humano ao migrarmos para um mundo virtual muito menos caloroso. Os autores consideram melhor encará-lo não só como confuso, mas também como um período de desafio e crescimento, que naturalmente é turbulento para os jovens e para a sociedade. A possibilidade de dar apoio e parceria para que crianças e jovens possam explorar o mundo virtual pode favorecer a volta e valorização dos encontros do mundo real, mais interessantes e afetivos.

Quadro 2: Sites informativos úteis		
Site	Endereço	Observações
Vídeo “Criança vê, criança faz”	http://youtu.be/8AcWo3ggtBk	Vídeo disponível no YouTube, útil para sensibilizar os pais quanto à aprendizagem por observação.
IPredator – Cyberbullying Tactics	www.ipredatorinc.com	Organizado por um psicólogo forense, o <i>site</i> conta com uma sessão descrevendo 32 táticas usadas pelo <i>cyberbullie</i> .
SaferNet Brasil ²⁶	www.safernet.org.br	Cartilhas com informações sobre o uso seguro de tecnologias e dicas em forma de quadrinhos em uma linguagem acessível para todas as idades, além de uma <i>helpline</i> .
Internet Segura.br	www.internetsegura.br	Dicas de segurança na internet, além de cartilhas ensinando configurações de privacidade nas redes sociais.
Criança mais segura na internet	www.criancamaissegura.com.br	Movimento para a formação de usuários digitalmente corretos e para construção de um ambiente virtual mais ético, seguro e legal.
youPIX pessoas + pixels	www.youpix.com.br	Retrospectivas semanais do que aconteceu na internet e nas redes sociais. Além da “ <i>memepedia</i> ”, uma sessão dedicada às origens das gírias e virais da internet.
Dependência de Tecnologia	http://dependenciadetecnologia.org	Informações sobre dependência de tecnologia e também sobre jogos e as redes sociais mais usadas pelos jovens.
Chega de <i>Bullying</i> – Não Fique Calado	www.chegadebullying.com.br	<i>Site</i> do Cartoon Network com informações e apostilas sobre <i>bullying</i> .
Uso consciente da internet	www.causes.com/internet	<i>Site</i> que procura ajudar projetos sociais de inclusão digital no Brasil disseminando a importância do uso consciente, correto e seguro da internet.
Dicas de Facebook	gizmodo.uol.com.br/facebook-guia-de-privacidade-e-tecnologia.uol.com.br/temas/dicas-de-facebook/	Dois <i>sites</i> com dicas a respeito do Facebook, principalmente configurações de privacidade.
Programa Abrindo Espaços no Brasil	www.unesco.org/new/pt/brasil/soci-al-and-human-sciences/youth/open-schools-programme/	<i>Site</i> com cartilhas de atividades para se trabalhar a cultura de paz, ética, relações étnico-sociais e direitos humanos em um programa sistematizado no ambiente escolar.
Recomendações e boas práticas para o uso seguro da internet para toda a família.	www.opiceblum.com.br/download/OABMack_UsoSeguroInternetFamilia.pdf	Cartilha da Ordem dos Advogados do Brasil de São Paulo sobre a legislação a respeito dos crimes virtuais.
<i>Cyberbullying</i> : violência virtual e o enquadramento penal no Brasil ²⁵	www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=10882	Artigo da advogada Aline Gabriela Pescaroli Casado sobre o enquadramento penal do <i>cyberbullying</i> no Brasil.
Coletâneas de cartilhas para download	goo.gl/UJmQsm	Coletânea de cartilhas anti- <i>bullying</i> encontradas pelos autores na internet e disponibilizadas para <i>download</i> .

Referências

1. Falceto OG, Waldemar JO. Cuidado sistémico de la salud en/de las escuelas públicas: una experiencia sur-brasileña. No Prelo. In: Centeno RM, Ortiz EL, González EH, editores. Pensam. sistémico nuevas Perspect. y Context. Interv. México; 2014.
2. Englander EK. Spinning our wheels: improving our ability to respond to bullying and cyberbullying. *Child Adolesc. Psychiatr. Clin. N. Am.* 2012 jan;21(1):43-55, viii. Disponível em: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/22137810>
3. Langos C. Cyberbullying: the challenge to define. *Cyberpsychol. Behav. Soc. Netw.* 2012 jul;15(6):285-9. Disponível em: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/22703033>
4. Katzer C, Fetchenhauer D, Belschak F. Cyberbullying: who are the victims? *J. Media Psychol. Theor. Methods, Appl.* 2009 jan 1;21(1):25-36. Disponível em: <http://psycontent.metapress.com/openurl.asp?genre=article&id=doi:10.1027/1864-1105.21.1.25>
5. Vandebosch H, Van Cleemput K. Defining cyberbullying: a qualitative research into the perceptions of youngsters. *Cyberpsychol. Behav.* 2008 ago;11(4):499-503. Disponível em: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/18721100>
6. Dooley JJ, Pyżalski J, Cross D. Cyberbullying versus face-to-face bullying. *Zeitschrift für Psychol. / J. Psychol.* 2009 jan 1;217(4):182-8. Disponível em: <http://psycontent.metapress.com/openurl.asp?genre=article&id=doi:10.1027/0044-3409.217.4.182>
7. Borba M. 11 possible signs of cyberbullying. *Character Counts Iowa* [Internet]. 2013 [citado 2013 dez 3]. Disponível em: <http://www.charactercountsiniowa.org/2013/12/02/11-possible-signs-of-cyberbullying/#.Up3eAUPiAxD>
8. Hannah M. Cyberbullying education for parents: a guide for clinicians. *J. Soc. Sci.* 2010;6(4):532-6. Disponível em: <http://thescipub.com/abstract/10.3844/jssp.2010.532.536>
9. Sheff S. Facebook statuses and your teen. *Sue sheff blog navig internet saf* [Internet]. 2013 [citado 2013 dez 7]. Disponível em: <http://www.suesheffblog.com/facebook-statuses-and-your-teen/>
10. Levy R. O adolescente. In: Eizirick CL, Bassols AMS, editores. *O ciclo da vida humana: uma perspectiva psicodinâmica*. Porto Alegre: Artmed; 2013. p. 167-79.
11. Barlińska J, Szuster A, Winiewski M. Cyberbullying among adolescent bystanders: role of the communication medium, form of violence, and empathy. *J. Community Appl. Soc. Psychol.* 2013;23(1):37-51. Disponível em: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/casp.2137/abstract>
12. Capanema R. Jovens adotam apps como Snapchat e WhatsApp para fugir dos adultos no Facebook. *Folha São Paulo* [Internet]. 2013 [citado 2013 dez 2]. Disponível em: <http://www1.folha.uol.com.br/tec/2013/11/1372135-jovens-adotam-apps-como-snapchat-e-whatsapp-para-fugir-dos-adultos-no-facebook.shtml>
13. Copeland WE, Wolke D, Angold A, Costello EJ. Adult psychiatric outcomes of bullying and being bullied by peers in childhood and adolescence. *JAMA Psychiatry.* 2013 abr;70(4):419-26. Disponível em: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/23426798>
14. Cappadocia MC, Craig WM, Pepler D. Cyberbullying: prevalence, stability, and risk factors during adolescence. *Can. J. Sch. Psychol.* 2013 jul 4. Disponível em: <http://cjs.sagepub.com/cgi/doi/10.1177/0829573513491212>
15. Theberge SK, Karan OC. Six factors inhibiting the use of peer mediation in a junior high school. *Prof. Sch. Couns.* 2004 [citado 2013 dez 17];7(4):283-6. Disponível em: <http://www.biomedsearch.com/article/Six-factors-inhibiting-use-peer/116734821.html>
16. Delisio ER. Making peer mediation a part of campus life. *Educ World* [Internet]. 2005 [citado 2013 dez 17]. Disponível em: http://www.educationworld.com/a_admin/admin/admin348.shtml
17. Adams RJ, EDI. *Bullying Basics*. *Awesome Libr* [Internet]. 2004 [citado 2013 dez 17]. Disponível em: <http://www.awesomelibrary.org/bullying.html>

18. Sivashanker K. Cyberbullying and the digital self. *J. Am. Acad. Child Adolesc. Psychiatry.* 2013 fev;52(2):113-5. Disponível em: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/23357436>
19. O'Connell P, Pepler D, Craig W. Peer involvement in bullying: insights and challenges for intervention. *J. Adolesc.* 1999 ago;22(4):437-52. Disponível em: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/10469508>
20. Polanin JR, Espelage DL, Pigott TD. A meta-analysis of school-based bullying prevention programs' effects on bystander intervention behavior. *School Psych. Rev.* 2012;41(1):47-65. Disponível em: <http://connection.ebscohost.com/c/articles/74158728/meta-analysis-school-based-bullying-prevention-programs-effects-bystander-intervention-behavior>
21. Mishna F, Cook C, Gadalla T, Daciuk J, Solomon S. Cyber bullying behaviors among middle and high school students. *Am. J. Orthopsychiatry.* 2010 jul;80(3):362-74. Disponível em: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/20636942>
22. Mishna F, Cook C, Saini M, Wu M-J, MacFadden R. Interventions to prevent and reduce cyber abuse of youth: a systematic review. *Res. Soc. Work Pract.* 2010 jan 11;21(1):5-14. Disponível em: <http://rsw.sagepub.com/cgi/doi/10.1177/1049731509351988>
23. Thomas L, Falconer S, Cross D, Monks H, Brown D. *Cyberbullying and the Bystander.* Sydney; 2012. p. 200. Disponível em: <https://www.humanrights.gov.au/publications/cyberbullying-and-bystander>
24. Välimäki M, Almeida A, Cross D, O'Moore M, Berne S a, Deboutte G, et al. Guidelines for preventing cyber-bullying in the school environment: a review and recommendations. 2012. Disponível em: <http://sites.google.com/site/costis0801/>
25. Casado AGP. Cyber bullying: violência virtual e o enquadramento penal no Brasil. *Âmbito Jurídico.* Rio Grande; 2011 [citado 2014 jan 8];XIV(95). Disponível em: http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=10882
26. Safernet Brasil. Safernet Bras [Internet]. [citado 2013 dez 15]. Disponível em: <http://www.safernet.org.br>
27. Lereya ST, Samara M, Wolke D. Parenting behavior and the risk of becoming a victim and a bully/victim: A meta-analysis study. In press. *Child Abuse Negl.* 2013 abr 25. Disponível em: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/23623619>
28. Valcke M, Bonte S, De Wever B, Rots I. Internet parenting styles and the impact on Internet use of primary school children. *Comput. Educ. Elsevier Ltd.* 2010 set;55(2):454-64. Disponível em: <http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0360131510000436>
29. Sheff S. Creating a cyber-shield through parenting and awareness. *Huffingt Post Parents [Internet].* 2013 [citado 2013 nov 24]. Disponível em: http://www.huffingtonpost.com/sue-scheff/creating-a-cybershield-th_b_3769510.html
30. Reis AH. Intervenção cognitivo-comportamental em crianças agressoras e/ou vítimas de bullying. In: Dornelles VG, Sayago CW, editores. *Bullying avaliação e Interv. em Ter. Cogn. Porto Alegre: Sinopsys;* 2012. p. 191-230.
31. Wallace K. Parents, beware of bullying on sites you've never seen. *CNN Parents [Internet].* 2013 [citado 2013 dez 15]. Disponível em: <http://edition.cnn.com/2013/10/10/living/parents-new-apps-bullying/>
32. Lerner N. The problem with Ask.fm. *Huffingt Post Teen [Internet].* 2013 [citado 2013 dez 15]. Disponível em: http://www.huffingtonpost.com/natasha-lerner/askfm-bullying_b_4148961.html
33. Sheff S. How teachers can help create cyber-shields for their students. *Huffingt Post Parents [Internet].* 2013 [citado 2013 nov 24]. Disponível em: http://www.huffingtonpost.com/sue-scheff/how-teachers-can-help-create-cyber-shields-for-their-students_b_3867567.html#TakeNoBullies
34. Zylberkan M. Sexo e internet: quando a exposição pode levar à morte. *Veja [Internet].* 2013 [citado 2013 nov 23]. Disponível em: <http://veja.abril.com.br/noticia/brasil/sexo-e-internet-quando-a-exposicao-pode-levar-a-morte>

35. Vossekul B, Fein RA, Reddy M, Borum R, Modzeleski W. The final report and findings of the safe school initiative: implications for the prevention of school attacks in The United States. Washington, D.C.; 2002. Disponível em: http://www.secretservice.gov/ntac/ssi_final_report.pdf
36. Wendt GW, Lisboa CS de M. Cyberbullying em adolescentes brasileiros [dissertação]. São Leopoldo: Universidade Vale do Rio dos Sinos; 2012. Disponível em: <http://biblioteca.asav.org.br/vinculos/000003/0000034B.pdf>

Correspondência:

André Rafael Simioni

Rua Professor Álvaro Alvim, 169 / 805, bairro Rio Branco

CEP: 90420-020 Porto Alegre/RS

andresimi@gmail.com

Submetido em: 12/01/2014

Solicitação de reformulações em: 12/03/2014

Retorno dos autores em: 05/04/2014

Solicitação de novas reformulações em: 12/05/2014

Retorno dos autores em: 26/05/2014

Aceito em: 28/05/2014