

hidden
agency

Relatório Final

Unidade Curricular

Atelier de Investigação Aplicado à Publicidade

Docentes

Ana Cristina Antunes
Maria do Rosário Correia

Discentes

Alexandra Guerreiro | N°7804

Duarte Pagou | N°8651

Inês Ramalho | N°8688

Joana Ferrão | N°8955

Joana Rocha | N°7809

Miguel Gailly | N°8142

Índice

Introdução.....	3
APAV: O cliente	4
O briefing.....	5
Questão de partida.....	6
Objetivos de investigação.....	6
Dados Secundários.....	9
Bullying.....	9
Intervenientes	10
Efeitos	12
Prevenção e intervenção	12
Papel do psicólogo	13
Método da investigação qualitativa.....	15
Participantes	15
Descrição do instrumento de recolha de dados: guião de entrevista.....	16
Natureza da investigação.....	18
Procedimentos na recolha de dados.....	18
Técnica e Análise de dados.....	19
Descrição e Análise de resultados.....	20
Perfil.....	21
Motivações/ antecedentes.....	23
Indicadores/Sintomas.....	24
Características do bullying.....	26
Consequências do bullying – futuro.....	29
Papel do Perito na Intervenção do Bullying.....	31
Intervenção de outros	33
Prevenção.....	35
Reações/Comportamentos	37
APAV	40
Conclusão.....	42
Bibliografia.....	44

Introdução

O presente relatório desenvolve-se no âmbito da unidade curricular de Atelier de Investigação Aplicado à Publicidade, lecionado pelas docentes Ana Cristina Antunes e Maria do Rosário Correia. Tem como principal objetivo o desenvolvimento de uma investigação ancorada num briefing dado pela APAV (Associação Portuguesa de Apoio à Vítima) relacionado com a temática do bullying, em crianças dos 10 aos 14 anos, e visando a construção de uma campanha, no segundo semestre, por parte dos alunos.

O processo de investigação qualitativo desenrola-se em torno de um universo de estudo que abriga peritos como psicólogos, assistentes sociais, psiquiatras e outros profissionais igualmente relevantes. O estudo foi inicialmente sustentado pela recolha de dados secundários já existentes, a fim de procurar um rumo mais definido para a nossa investigação, procurando uma falha ou algo que queríamos ver mais aprofundado.

Após a revisão dos dados secundários foi definida a questão de partida da investigação e os respetivos objetivos. Dado que foi observada alguma falta de informação relativa à intervenção dos peritos nos intervenientes diretos e indiretos de atos de bullying a nossa investigação irá suportar-se neste mesmo aspeto, tendo como objetivo aprofundar esta questão. É também pertinente para a nossa investigação abordar todo o acto do bullying e perceber que fatores estão relacionados com este tipo de violência. Apesar de termos verificado a falha literária na intervenção dos peritos sobre o bullying, iremos ter uma abordagem mais generalista sobre todo o assunto, procurando averiguar qual a perceção dos peritos sobre esta problemática. Procurámos, por isso, ao longo das entrevistas que fomos realizando, compreender que visão têm os peritos nesta área sobre o bullying, desde os perfis dos intervenientes às causas por trás das agressões, passando pelas formas de diagnosticar a situação e de prevenir a mesma.

Assim sendo, o grupo definiu como questão de partida “Qual a perceção dos profissionais de saúde e de assistentes sociais sobre o bullying?”. Esta questão de partida será desenvolvida e aprofundada através de 8 objetivos que abordam diversas partes do bullying, desde o perfil dos intervenientes diretos à reação e comportamento dos intervenientes indiretos.

No presente relatório será também apresentada toda a metodologia aplicada no processo de investigação, desde a caracterização da amostra entrevistada à técnica de análise de dados. E, por último, iremos apresentar a descrição e análise dos resultados observada ao longo das entrevistas, permitindo, assim, extrair as principais conclusões deste estudo qualitativo e, posteriormente, os resultados (insights) mais relevantes para o processo que se irá desenrolar no próximo semestre – o desenvolvimento da campanha de sensibilização do bullying, para a APAV.

APAV: O cliente

A Associação Portuguesa de Apoio à Vítima é uma instituição particular de solidariedade sem fins lucrativos, fundada em 25 de junho de 1990. A APAV surge no contexto da crescente tomada de consciência dos direitos da vítima de crime, iniciada na Europa no início dos anos 80, com o principal objetivo de colmatar a inexistência de qualquer estrutura de apoio à vítima em Portugal.

Ao longo dos anos a associação tem vindo a desenvolver diversos atos de cidadania solidária, reforçando sempre os direitos, deveres e a dignidade cidadã como um alicerce democrático. É no seguimento do trabalho desenvolvido que, em 2015, foi atribuído a esta instituição o grau de Membro Honorário da Ordem da Liberdade, pela mão de Aníbal Cavaco Silva, anterior Presidente da República.

A APAV apresenta como principal objetivo promover e contribuir para a informação, proteção e apoio aos cidadãos vítimas de infrações penais. Definiu como sua visão o seguinte lema *“A APAV acredita e trabalha para que em Portugal o estatuto da vítima de crime seja plenamente reconhecido, valorizado e efectivo.”*. Já a missão definida pela mesma associação assenta no seguinte princípio: *“Apoiar as vítimas de crime, as suas famílias e amigos, prestando-lhes serviços de qualidade, gratuitos e confidenciais e contribuir para o aperfeiçoamento das políticas públicas, sociais e privadas centradas no estatuto da vítima.”*

A APAV centra-se na vítima como utente, respeitando sempre as suas decisões. Esta dirige-se pelo princípio de igualdade de oportunidades e tratamento, e não discriminação de género, religião, raça, orientação sexual, condição sócio-económica, ideologia, nível de escolaridade, entre muitos mais.

A APAV dedica-se a vários temas, sendo alguns deles: abuso sexual de crianças, assédio sexual, bullying, burla, crimes de ódio, crimes rodoviários, devassa da vida privada, difamação e injúria, discriminação racial ou étnica, homicídio, mutilação genital feminina, ofensa à integridade física, stalking e tráfico de seres humanos.

O trabalho desta associação é bastante amplo no sentido em que, a fim de chegar aos seus objetivos, se propõe a um trabalho muito completo. A APAV procura promover a proteção e o apoio a vítimas através da prestação de um atendimento personalizado, colaborando com entidades competentes a nível judicial, político ou de saúde. Procura também incentivar e promover a solidariedade social, bem como patrocinar a investigação de problemas relacionados com a vítima e ainda integrar-se em programas de sensibilização da opinião pública. É assim que a APAV luta diariamente para ser uma voz ativa, reconhecida pelos portugueses, na defesa e promoção dos direitos, necessidades e interesses específicos das vítimas.

A associação tem vindo a desenvolver um trabalho cada vez mais importante no apoio à vítima. No relatório anual de estatísticas da APAV podemos verificar que o número de processos de apoio realizados em 2015 aumentou cerca de 8,8% relativamente ao ano anterior, tendo sido realizados cerca de 34.327 atendimentos e tratadas 9.612 vítimas. Este aumento deve-se, em parte, à crescente preocupação e atenção da APAV em realizar diversas campanhas de sensibilização da população, sendo que grande maioria das campanhas de publicidade realizadas são realmente marcantes.

O briefing

O briefing apresentado pela APAV tem como tema o bullying, este que pode ser definido como sendo um modo de violência continuada que ocorre entre colegas da mesma turma, da mesma escola ou entre pessoas que tenham alguma característica comum. Este tipo de violência pode ser veiculado de diversos modos como o físico, sexual, verbal, social, homofóbico ou o cyberbullying. A APAV defende que a melhor forma de ultrapassar esta situação é enfrentá-la e existem estratégias que as vítimas devem adotar, entre elas, contar o que se está a passar.

O target definido para a campanha foram jovens dos 10 aos 14 anos, que frequentam o ensino básico em Portugal, sendo que as situações de bullying ocorrem maioritariamente entre o 5º e o 7º ano de escolaridade.

Os objetivos da APAV passam por sensibilizar as crianças e jovens para a importância de denunciarem as situações de bullying, sensibilizar as crianças que testemunham situações de bullying para a importância do papel que desempenham na censura das situações e ainda promover a notoriedade da APAV enquanto instituição que apoia vítimas de bullying.

A ideia-chave relaciona-se muito com a vergonha que existe, por parte das vítimas, em assumir o que está a acontecer ou pelo medo das represálias que possam sofrer por parte do agressor – a APAV quer quebrar este medo, fazendo com que as crianças percebam que o silêncio perpetua, ainda mais, a violência e fazer com que as mesmas denunciem estas situações tanto aos pais, como a profissionais. A ideia-chave da APAV passam também pelo apelo às testemunhas para a denúncia deste tipo de violência.

Foram definidos como meios a utilizar a imprensa, um spot de vídeo, um spot de rádio e as redes sociais, nomeadamente o Facebook, Instagram e o Twitter.

Para o desenvolvimento da campanha foi dado um orçamento de 0€.

Questão de partida

Após diversas reformulações de questão de partida o grupo decidiu que aquela que seria mais correta e que se aplica melhor aos objetivos de investigação já definidos seria: **Qual a percepção dos profissionais de saúde e de assistência social sobre o bullying?**

Objetivos de investigação

Com a questão de partida definida, é agora necessário escolher objetivos de investigação e variáveis para o nosso estudo. É com estes objetivos e variáveis que, posteriormente, iremos conseguir ter resultados que nos ajudem a compreender o tema a ser estudado. Os objetivos escolhidos abrangem diferentes fenómenos existentes numa situação de bullying, fenómenos relevantes para a investigação em curso e que foram definidos tendo em conta a informação recolhida nos dados secundários e na literatura sobre a matéria, mais à frente apresentadas.

1. Caracterizar o perfil da (criança) vítima e agressor

Variáveis: características psicológicas: personalidade, crenças, atitudes, hábitos; características físicas: estrutura corporal, beleza, traço físico fora do habitual (exemplo: nariz grande, problema de pele).

Neste objetivo, queremos perceber quais são as características físicas e psicológicas dos agressores e vítimas, a fim de tentar perceber se existe um padrão, ou um agressor/vítima típicos. Apesar de termos verificado, através da revisão literária, a existência de padrões de personalidades, consideramos que é importante compreender como é que os perfis destas crianças são percebidos pelo universo de peritos em estudo. Para além disto, um dos pilares estabelecido é que queremos tratar e perceber a vítima e o agressor de igual modo. No fundo procuramos entender melhor o perfil do agressor e toda a sua envolvência, dado que na revisão feita previamente foi notado que existe uma grande diferença entre a importância e atenção dada à vítima e a atenção dada ao agressor.

2. Identificar os antecedentes/motivações do agressor

Variáveis: família, educação, insegurança, traumas/sofrimento

No seguimento do objetivo acima descrito, surge a necessidade de identificar as motivações de uma criança agressora. Na revisão literária, que será apresentada mais à frente, foi sugerido que os agressores podem ter algum tipo de problema que os levasse a praticar atos violentos sobre os seus colegas. Com este objetivo procuramos então compreender de que forma é que o passado e a condição social e familiar do agressor podem estar relacionadas com a sua agressividade.

3. Conhecer os principais indicadores/sintomas associados à problemática do bullying em crianças

Variáveis: insucesso escolar, depressão, queixas, procura de ajuda, desmotivação, falta de apetite, agressividade, comportamentos de risco;

Neste ponto queremos perceber se existem sintomas que permitam fazer o diagnóstico de crianças que possam ter comportamentos de bullying, tanto vítimas como agressores. Consideramos ser importante incidir neste aspeto pelo facto destes indicadores e sintomas poderem, por si só, ser uma denúncia de que algo errado está a acontecer.

4. Como ocorre o bullying em contexto escolar? O que caracteriza o bullying em contexto escolar?

Variáveis: estrutura da escola, atividades extracurriculares, estatutos sociais e económicos (popularidade/ classe social)

Pretende-se compreender como se desenrola o fenómeno do bullying no contexto escolar, perceber que aspectos podem levar à ocorrência do mesmo e relacionar todo o contexto com a comunidade e o ambiente escolar.

5. Conhecer de que maneira o bullying pode afetar o futuro dos intervenientes diretos (vítima e agressor)

Variáveis: insegurança, desmotivação, intolerância, violência (em situações da vida; exemplo: casamento), profissão, hábitos

Achámos pertinente a análise das consequências do bullying no futuro dos intervenientes pois consideramos importante compreender, com maior precisão do que foi encontrado no processo de revisão literária, de que modo é que o bullying pode ter, ou não, repercussões no futuro das crianças envolvidas.

6. Caracterizar o papel do perito na intervenção (mudança de atitudes e comportamentos) com (das) crianças intervenientes no bullying (vítima e agressor)

Variáveis: entender o processo de terapia: diagnóstico, acompanhamento, tratamento de cada um dos intervenientes (agressor, vítima e testemunhas)

Neste objetivo procuramos perceber como é que ocorre todo o processo de diagnóstico, acompanhamento e tratamento de crianças e jovens envolvidos em situações de bullying, dado que foi um dos aspetos no qual verificámos que existia alguma falha de informação nos dados secundários analisados, que serão apresentados na seguinte temática do relatório. Para além do mais, estes profissionais (psicólogos, assistentes sociais e outros especialistas da área da saúde) são o nosso universo de estudo e, como tal, é extremamente importante perceber qual o papel que é desempenhado pelos mesmos junto das crianças.

7. Identificar os principais cuidados e preocupações numa ótica de prevenção e tratamento

Variáveis: apoio (mais/menos apoio nas escolas), vigilância, abordar a temática (palestras, aulas, jogos), aconselhamento

Aqui iremos tentar avaliar que conjunto de ações podem os psicólogos/psiquiatras/assistentes sociais exercer para prevenir situações de bullying e modificar as atitudes das crianças e jovens face ao mesmo, considerando aqui o importante aspecto da prevenção destes atos.

8. Examinar quais os comportamentos/reações (denúncia, intervenção, pedido de ajuda) que as testemunhas e vítimas de bullying têm.

Variáveis: silêncio, aceitação, crenças/preconceito (“faz-te homem”), denuncia, intimidação, intervenção,

Por último, pretendemos compreender quais são os tipos de atitudes que as vítimas e testemunhas têm face ao bullying. Com este objetivo esperamos que nos sejam indicadas as reações e pensamentos que uma vítima tem, face a esta problemática, a fim de compreender como se desenrola o processo e o porquê de, maioritariamente, não existir uma denúncia por parte das vítimas. Iremos também avaliar a relação das testemunhas e outros intervenientes perante o fenómeno do bullying, tentando perceber o papel das testemunhas e o modo como estas podem ajudar nestas situações. Queremos perceber o papel testemunha não só, devido ao facto de ser um dado do qual encontramos pouca informação útil, bem como por ser um dos objetivos assentes no briefing dado pela APAV.

Dados Secundários

Bullying

O bullying é um fenómeno que ocorre de maneira repetida e prolongada, tendo vindo a ganhar cada vez mais relevância nos meios de comunicação social. Isto acontece porque o bullying é um fenómeno que gera problemas a longo prazo (Fante, 2008) e, por isso, é um problema da sociedade inteira. O bullying pode ser definido como “um comportamento intencional, com o objetivo principal de fazer mal e magoar alguém, repetido ao longo do tempo” (Matos e Gonçalves, 2003).

Olweus (1993) diz que “um aluno é vítima de bullying quando ele, ou ela é exposto, repetidamente e ao longo do tempo, a ações negativas por parte de um, ou mais, aluno(s)”. Por ações negativas, entenda-se momentos em que alguém provoca, intencionalmente, dor ou desconforto a outra pessoa. Este tipo de comportamento pode ser classificado como um comportamento agressivo, podendo estas agressões ser verbais, físicas ou psicológicas. O bullying pode ser, então, praticado por indivíduos singulares ou por um grupo sobre um alvo, que pode, do mesmo modo, ser singular (vítima) ou plural. Contudo, na maioria dos casos de bullying que ocorrem no contexto escolar, a vítima é um único aluno e o agressor é habitualmente um grupo de dois ou mais alunos.

Considera-se que podem existir **3 tipo principais de bullying: o físico, o psicológico e o indireto**. O bullying físico agrupa comportamentos como bater, empurrar, roubar, ameaçar, intimidar ou fazer com que a vítima faça coisas que não quer através da ameaça; o bullying psicológico refere-se a insultos (sobre a sua família, aparência pessoal, religião, etnia, entre outros), chatear alguém, fazer caretas e ameaçar; o bullying indireto, sendo este mais invisível, trata o comportamento de excluir ou rejeitar alguém de um grupo intencionalmente (Lopes Neto, 2005). É ainda importante referir a existência do cyberbullying, que utiliza as novas tecnologias e no qual os envolvidos podem ser enquadrados em quatro categorias: autores, alvos, espectadores e alvos/autores.

Estudos feitos em vários países demonstram que o bullying é um caso comum e que, pelo menos, 15% dos estudantes na escola estão envolvidos neste tipo de comportamento agressivo (Sudermann, Jaffe & Schick, 2000).

Relativamente a este fenómeno em Portugal, muitas investigações foram realizadas ao longo dos anos. Estudos realizados em 1998, revelam que 1/5 dos adolescentes foram vítimas de violência e cerca de 1/5 afirma que já foi agressivo. Tendo em conta a investigação de Lima Carvalhosa e Matos, em “Bullying em Contexto Escolar: uma Proposta de Intervenção” (2011), viu-se que, em 2004, 41.3% dos alunos entre os 11 e os 16 anos afirmou nunca se terem envolvido neste tipo de comportamentos, 9.4% admitiram serem agressores, 22.1% eram vítimas e restantes 27.2% eram tanto agressores como vítimas. Estas percentagens demonstram como, em Portugal, as taxas de comportamentos de bullying são bastante elevadas. Os comportamentos mais referenciados nas suas investigações são o “gozar, chamar

nomes, fazer troça, “dizer mentiras, espalhar boatos”, “fazer comentários ou gestos ordinários e/ou piadas sexuais” e “excluir, deixar de fora de atividades de propósito”.

Carvalhosa (2011) destaca que os rapazes se envolvem mais em comportamentos desta natureza, quer como vítimas, quer como agressores, e que o envolvimento nestes comportamentos tem o seu pico aos 13 anos. Além disso, nos últimos anos, tem-se observado um aumento na frequência do fenómeno, uma vez por semana ou mais.

Outros estudos realizados apontam que o bullying costuma principiar-se no jardim-de-infância, atinge o seu auge durante o 1º e 2º ciclo do ensino básico e tende a descer entre o ensino secundário e superior. Em termos de sexo, são as crianças do sexo masculino que usam mais a agressão física, sendo que as crianças do sexo feminino utilizam uma agressão mais indireta como, por exemplo, boatos, rumores e histórias humilhantes da vítima.

Por fim, os locais onde o bullying ocorre com mais frequência são os recreios escolares seguido dos corredores, as escadas e a sala de aula, o que confirma os resultados encontrados em estudos anteriores por Pereira (1997, 2008) e Pereira et al. (1996, 2004). Quanto aos outros locais, são espaços tais como fora da escola, átrio, junto de uma piscina e na biblioteca.

Intervenientes

Em “Bullying – Modelo de intervenção” (2010), Barbosa e Santos diferenciam três tipos de intervenientes nos atos de bullying: agressor, vítimas e testemunhas. Analisando o perfil dos intervenientes no bullying, segundo Boulton (1999), existe um conjunto de indicadores que fundamentam a inclinação para a prática do fenómeno.

O **agressor** é visto como alguém que gosta de sentir o controlo sobre os outros, precisa de sentir que tem poder e que domina. São, habitualmente, jovens populares no seu meio e veem-se acompanhados por um pequeno grupo, têm um sentimento positivo em relação à violência e pouca empatia com as vítimas. Contudo, apesar destes jovens mostrarem este lado “durão”, defende-se que são indivíduos inseguros, ansiosos, com baixa auto-estima e que sofrem algum tipo de violência em casa. Bullock (2002) afirma que estes agressores têm falta de empatia e competências para resolver problemas, bem como, perspectivas inexistentes de futuro e uma grande infelicidade relativamente à escola. São alunos que têm uma maior probabilidade de beber álcool e fumar. Geralmente são mais altos, agressivos, impulsivos e não cooperativos (Harris & Petrie, 2002). Além disso, são caracterizados por serem crianças impulsivas, com problemas emocionais, intolerantes a regras de conduta, que tendem a viver num mau seio familiar e que geralmente apresentam um baixo rendimento escolar. Em termos de atuação, esta pode variar, sendo que alguns agressores são violentos, abusando do poder que têm, e outros são manipuladores, manipulando as vítimas até conseguirem que querem. Segundo Lopes Neto, em “Bullying - Comportamento agressivo entre estudantes”, 20% dos agressores são também vítimas de bullying e são as que possuem maiores índices de violência e de comportamentos de risco.

As **vítimas** apresentam-se, geralmente, como sendo mais fracas, tímidas, introvertidas, sensíveis, quietas, com baixa autoestima, com poucos amigos,

inteligentes, com boas relações familiares e, por vezes, com características físicas que as diferenciam do resto: serem novas na turma/escola, serem crianças protegidas em demasia pelos seus pais, pertencerem a grupos e terem interesses que difiram da maioria são também indicadores a ter em conta. Por fim, crianças que possuam necessidades educativas especiais, usem roupas desadequadas à sua idade e que têm problemas de saúde são, também, muitas vezes vítimas de agressão. Estas crianças tornam-se um alvo fácil porque não sabem como devem reagir a agressões pois não estão habituadas a lidar com estas situações diariamente. Dado que as vítimas apresentam, habitualmente, uma baixa autoestima, todos os insultos que lhes são direcionados são tidos como verdadeiros e irrefutáveis.

Para um mesmo trauma ou problema, cada criança tem uma maneira diferente de lidar com a situação: umas tornando-se agressoras, outras acabando por deprimir e tornando-se potenciais vítimas. Vítimas potenciais não são apenas aquelas mais caladas ou deprimidas: para um agressor violento, qualquer pessoa pode ser um alvo de violência.

Já as **testemunhas** são caracterizadas por ficarem chocadas com a situação mas não conseguirem agir, muitas vezes acabando por se sentirem também culpadas. O principal motivo para estas crianças não denunciarem é o medo de serem as “próximas vítimas” (Ballone, 2005). Estas são um interveniente fundamental do bullying, porque o seu silêncio e o seu medo são interpretados como sinais de poder e de controlo por parte dos agressores. Há ainda vários tipos de testemunhas: as incentivadoras, as observadoras e as defensoras (mais raras). As testemunhas, por verem os agressores atingir tamanho grau de respeito e de controlo sobre a escola, acreditam também que ser agressivo é a solução para a popularidade, perpetuando assim o ciclo de agressões.

É no **seio familiar** que a criança, inicialmente, desenvolve a sua socialização com o mundo e é por essa razão que esta desempenha um papel crucial no comportamento futuro da criança. Como refere Fernandez (1998, p.34), “a família é um elo fundamental para entender as características das crianças com atitudes anti-sociais ou conflituosas”.

Variados estudos demonstram que o estilo parental tem um papel significativo no desempenho psicossocial da criança tal como, por exemplo, a sua adaptação social e desempenho académico. Nesse sentido, Baumrind (1991) e Putallaz & Heflin (1990) defendem que cada estilo parental origina determinado padrão de características das crianças. Adicionalmente, aspetos como pouca atenção, falta de carinho e dedicação da mãe afetam negativamente as crianças, tornando-as em possíveis agressores ou vítimas (Farrington, 2002).

É também observado que pais excessivamente autoritários, rígidos e que criticam negativamente os filhos podem incentivar comportamentos agressivos (Puttalaz & Heflin, 1990). Por outro lado, uma proteção parental demasiada cria uma criança demasiado dependente, insegura, tímida e com baixa autoestima, aumentando as suas possibilidades de ser futuramente vítima de agressão (Roland, 1989; O’Morre, 1995; DFE, 1994).

Efeitos

O bullying tem a capacidade de ter consequências profundamente negativas na vida de uma pessoa, sendo ela vítima, agressor ou testemunha do ato.

As crianças **vítimas** de bullying correm o risco de não conseguirem superar os traumas sofridos na sua infância, dependendo não só das suas características pessoais como do suporte de ajuda que tenha. Existe a probabilidade de crescerem com sentimentos negativos, baixa auto-estima e mau relacionamento interpessoal, podendo vir a sofrer sintomas de depressão e tendência para o suicídio. Como afirmam Matos e Gonçalves, em “Bullying nas escolas: comportamentos e percepções” (2009) , estes jovens abandonam mais facilmente a escola, os rendimentos escolares baixam devido à situação em que se encontram e podem, mais tarde, tornarem-se elas mesmo agressores. Vários estudos revelam que as vítimas de bullying apresentam mais sintomas de doença psicológica e doença física do que os seus colegas.

Já os **agressores**, os autores do bullying, podem levar para a sua vida adulta comportamentos antissociais como, por exemplo, atitudes agressivas não só no seu seio familiar como no seu ambiente de trabalho. Como defendem Griffin & Gross (2004), as consequências podem ser desastrosas para os agressores no seu envolvimento em situações violentas, transgressões ou outros crimes. Estes pensam que todos devem estar à sua mercê e querem ser o centro das atenções, sentindo-se recompensados por obterem status, mesmo que em curto prazo. Têm uma grande tendência para comportamentos de risco, como o consumo de tabaco, de álcool e de drogas

O terceiro interveniente no bullying, as **testemunhas**, também se veem afetadas. Este ambiente de ansiedade e medo pode torná-las pessoas inseguras e receosas de elas próprias sofrerem o que testemunham.

Prevenção e intervenção

Tal como foi dito por Freire e Aires, em “A contribuição da psicologia escolar na prevenção e no enfrentamento do Bullying” (2012), pensar e estudar o bullying não pode ser só olhar para o agressor e a vítima mas sim toda a envolvência social, educacional, familiar e individual. Tem de se ter uma visão ecológica do bullying e a escola é o ecossistema ideal para a resolução e prevenção destes acontecimentos. Contudo, não lhe é dada a atenção necessária, nomeadamente por parte do corpo docente, que não encara comportamentos de ameaça e opressão como comportamentos violentos.

A ajuda dos professores e dos pais é bastante importante; estes podem ajudar todos os 3 intervenientes a superar a agressão e a reencontrar o equilíbrio e bem-estar. Para isso, é essencial a promoção de uma situação familiar e escolar positiva, que esteja assente na conjugação de regras, direitos e responsabilidades. Adicionalmente, Mónica Machado, em “Bullying em Contexto Escolar” (2011), refere que é fundamental que pais e professores estejam prevenidos e alertados para sinais que possam ser exibidos pelos agressores e agredidos, particularmente: sintomas de isolamento e vontade de estar sozinho, sintomas de estar atormentado ou perseguido, sentimentos de rejeição, mau e súbito desempenho escolar e baixo interesse pela escola; momentos de raiva descontrolada e padrões de comportamento de ataque e intimidação; ter um historial de

problemas disciplinares, ser intolerante para com diferenças e atitudes preconceituosas ou fazer parte de grupos duvidosos. É após a deteção destes sinais que as escolas e as famílias devem reunir e arranjar soluções em conjunto. A atuação face à problemática do bullying deve sempre assumir um duplo carácter preventivo e interventivo.

Apesar dos esforços continuados para combater os atos de bullying, estes continuam a acontecer entre crianças. Eliana Barbosa e Filipa Santos enumeram 4 necessidades existentes: **Falta de informação**: existe falta de informação sobre o tema em pais e professores e a definição de bullying não está clara para os mesmos; **Maior supervisão** por parte dos professores e funcionários, “A maioria dos casos de bullying acontecem em áreas com o mínimo de supervisão dos adultos como nos recreios da escola, salas de lazer, balneários, cafetaria e corredores” (Shore, 2006); e **Denunciar**, já que é necessário que as vítimas falem para que seja imposto um castigo ao agressor; a chave para estes problemas é encorajar as vítimas e as testemunhas a reportarem os incidentes, contudo existe um grande medo em contar por acharem que vão ser punidas; e **Segurança na escola**: os alunos precisam de se sentir seguros no meio escolar, precisam de saber que existem regras e deve ser passada a mensagem de que o bullying não é tolerado.

Adicionalmente, Quiroz (2006) defende que a comunidade escolar deve desenvolver políticas de qualidade que definam bullying e respostas apropriadas ao problema, estabelecer regras na escola e na sala de aula contra o bullying, aplicar regras disciplinares e sanções escolares justas e consistentes e ainda educar professores e auxiliares sobre o bullying. Acrescenta ainda que os professores devem saber identificar e intervir sobre atitudes e comportamentos de bullying e responder a pedidos de ajuda.

Em “Bullying nas escolas: comportamentos e perceções” (2009), Matos e Gonçalves defendem que as abordagens educacionais devem ser focalizadas no desenvolvimento de competências de vida, dado que os adolescentes lidam simultaneamente com a aquisição de competências, a gestão das suas emoções, a autonomização e o desenvolvimento de relações maduras.

Por fim, Santos e Barbosa (2010) sugerem a aplicação de um programa que visa a sensibilização dos adolescentes sobre o bullying, tendo como principais objetivos o desenvolvimento de uma melhor comunicação entre pais, filhos e professores sobre o tema; a abordagem dos diversos tipos e efeitos do bullying; informar sobre as características dos diferentes intervenientes no bullying e informar a comunidade sobre o que podem fazer para combater o bullying.

Papel do psicólogo

Existe a tendência de arranjar soluções standardizadas para o problema do bullying e não ver o bullying de uma forma ecológica e integrada e específica de cada realidade. A solução para este problema passa pela análise do ambiente escolar e pela adopção de soluções adequadas ao meio, bem como da formação dos membros da comunidade escolar responsáveis pela mesma: professores, auxiliares, direcção e psicólogos.

Lopes Neto (2005) defende que o psicólogo escolar tem o dever de servir de ponto de ligação entre os vários intervenientes da escola e de ser o formador de toda a comunidade. Deve ocupar um lugar de abertura e escuta, possibilitando espaços de discussão e construção sobre a questão (Martins, 2003). Ninguém melhor que o psicólogo poderá saber que soluções aplicar na sua realidade escolar, tendo sempre em conta a especificidade de cada instituição (Marinho-Araujo & Almeida, 2008). O psicólogo tem, também, como função a realização de um trabalho preventivo em relação ao bullying, tentando ajudar a comunidade escolar a construir espaços e relações mais saudáveis.

Chiorlin (2007) diz ser importante estudar os motivos que levam os jovens a terem comportamentos agressivos, interpretando o fenómeno do bullying escolar, com o objetivo de entender os problemas interpessoais e macrosociais. A presença do psicólogo é, por isso, essencial nas escolas, só assim será possível reconhecer comportamentos e atitudes que dificultam as relações interpessoais, que geram conflitos e que podem levar ao aparecimento de atos de bullying entre os alunos. O psicólogo escolar é também responsável pelo desenvolvimento de estratégias de intervenção e prevenção, de modo a contribuir para o progresso das competências de toda a comunidade escolar.

Conclusão

Através desta análise e revisão de literatura podemos concluir que o bullying é um problema complexo que envolve muitas variáveis e difere conforme a situação. Isto coloca um desafio ao trabalho do investigador, já que o bullying é um problema muito vasto e em constante mutação, dificultando a recolha de informação, e à intervenção dos psicólogos e peritos, uma vez que cada caso requer uma intervenção particular. E esta intervenção particular pode abranger muitas questões ainda: pode haver uma simples intervenção na vítima, como uma conversa, mas pode envolver todo um caso de intervenção psicoterapêutica junto de da vítima ou do agressor, que podem sofrer de graves défices afectivos e emocionais e vir a correr o risco de desenvolver problemas e patologias no futuro. É também da responsabilidade do psicólogo e dos peritos nesta área fazer um acompanhamento familiar, já que esta é muitas vezes a causa para este tipo de desvios de comportamento.

Método da investigação qualitativa

Participantes

O universo da nossa investigação são peritos da área da saúde, ou seja, profissionais com algum conhecimento do tema que está a ser estudado: o bullying. De forma a obter várias percepções, opiniões e pontos de vista, este universo é constituído por profissionais de várias áreas. Assim sendo, este é composto por peritos formados na área da Psicologia e da Pediatria, incluindo, também, pessoas com formação na área das Ciências Sociais, sendo que, para a nossa investigação, foi decidido abordar estritamente Assistentes Sociais.

A amostra entrevistada pelo grupo consiste em 9 profissionais das áreas acima indicadas, sendo que, destas 9, 7 foram feitas a psicólogos, 1 a uma assistente social e 1 a uma pediatra.

A amostra está inserida nos concelhos de Lisboa (4), Santarém (1), Setúbal (2) e Coimbra (2), com o objetivo de ter um âmbito territorial mais alargado, não se restringindo apenas à capital do país, podendo assim lidar com diferentes realidades e tendências. Esta distribuição teve como objetivo obter ideias, perspetivas e métodos diferentes sobre o bullying. A amostra não se distribui equitativamente pelos diferentes profissionais mas tal deve-se ao facto de ter ocorrido uma certa dificuldade em contactar com assistentes sociais, pediatras e outros profissionais. Para além disto, não há uma grande ligação direta entre algumas destas profissões e o contexto do bullying. É ainda importante referir que 3 dos 7 psicólogos entrevistados são psicólogos escolares, ou seja, estão responsáveis por esse departamento nas escolas e, por isso, habituados a lidar diariamente com jovens alunos com idades compreendidas entre os 10 aos 18 anos, no âmbito escolar.

Das 9 entrevistas realizadas, 7 foram feitas a profissionais do sexo feminino e apenas 2 a profissionais do sexo masculino. Era pretendido que o estudo fosse feito com um equilíbrio entre os sexos dos entrevistados, de modo a demonstrar se, de facto, haverá ou não diferentes opiniões sobre a matéria em causa, mas tal não foi possível, visto que a maioria das pessoas que se mostraram disponíveis para colaborar com a investigação foram mulheres. Relativamente à idade dos entrevistados, estes encontram-se entre os 24 e os 50 anos.

Descrição do instrumento de recolha de dados: guião de entrevista

Decididos os objetivos de investigação e as variáveis a examinar, foi elaborado um guião de entrevista ancorado nesses mesmos objetivos (**Anexo 1**).

O guião é constituído por 4 etapas sequenciais, que ajudam o entrevistado a sentir-se mais à vontade para falar da situação frágil que é o nosso tema: uma pequena introdução, perguntas introdutórias, perguntas de transição, perguntas chave e, por fim, perguntas finais. Em todas as perguntas foram também definidos indutores, ou seja, perguntas mais específicas e relevantes que ajudem o entrevistado a desenvolver a questão.

Introdução e pergunta introdutória

No início da entrevista é feita uma breve introdução do objetivo do nosso trabalho e do entrevistador, como também um agradecimento pela sua ajuda nesta investigação. De seguida, é iniciada a entrevista em si, com uma pergunta introdutória para quebrar o gelo entre entrevistador e entrevistado. Isto porque é importante construir um ambiente confortável, que permita ao indivíduo abrir-se sobre o tema. De forma a não sermos demasiado intrusivos na vida privada do entrevistado, foi decidido perguntar ao perito acerca do dia-a-dia na sua profissão atual.

Pergunta de transição

Quebrado o gelo, o entrevistador passa para uma pergunta transitória, que calmamente leva ao tema da investigação. Aqui é importante ter em atenção que o nosso universo, os peritos, é um universo que abrange diferentes profissões, formas de abordar e dar apoio nestas situações. Assim, o universo foi dividido em 3 tipos de peritos para esta etapa: psicólogos, médicos e assistentes sociais, sendo que a pergunta transitória será formulada de maneira diferente para cada um deles. Decidiu-se perguntar acerca dos problemas existentes e mais comuns nas suas profissões, para que nas perguntas chaves o tema do bullying não apareça tão bruscamente e sem relação com o que já foi abordado.

Perguntas chave

É nas perguntas chave que levamos o tema da investigação em cima da mesa. O entrevistado é informado de que, a partir dali o foco da entrevista será especificamente o tema do bullying, toda a sua envolvência e intervenientes, de forma a que não seja apanhado desprevenido com o tipo de perguntas que serão feitas.

É também nesta etapa que tentamos ter respostas para os nossos objetivos de investigação. Cada pergunta feita ao entrevistado foi elaborada com a meta de dar resposta a algum dos nossos objetivos. Além disso, a sequência das perguntas foi também pensada; queríamos uma sequência fluida, organizada e lógica, não só para nos dar todas as respostas de que precisamos, mas também para deixar o entrevistado sempre confortável. No total foram, então, elaboradas 15 perguntas chave.

O plano é ir aprofundando o tema do bullying. Com essa concepção, a primeira pergunta é, inicialmente, uma pergunta mais geral sobre o bullying. Foi decidido que as

perguntas chave iriam incidir num interveniente à vez, para que o entrevistado apenas se foque num. Assim sendo, parte das perguntas chave apenas se referem ao agressor e a outra parte refere-se à vítima. Embora torne a entrevista mais repetida, visto que as perguntas abordam o mesmo objetivo, é a melhor forma de obter respostas mais aprofundadas. O entrevistado é informado desta mudança de foco.

Focando-se apenas no agressor, são feitas 5 perguntas. É pedido ao entrevistado que caracterize o seu perfil (objetivo 1) e, posteriormente, que explique de que tipo de motivações ou antecedentes deste interveniente podem gerar atitudes violentas (objetivo 2). A terceira pergunta aborda os sintomas/indicadores que possam revelar que uma criança seja um bully (objetivo 3) e a quarta tentar perceber quais são as consequências futuras destas situações de bullying (objetivo 5). Por fim, é perguntado como é caracterizada a intervenção do profissional junto dos agressores, indo ao encontro do 6º objetivo de investigação.

O entrevistado é informado que, a partir dali, as perguntas serão focadas no outro interveniente direto: a vítima. Aqui são feitas 4 perguntas, sendo que primeiro é perguntado qual o perfil da vítima (objetivo 1) e, de seguida, quais os sintomas ou indicadores que estas costumam apresentar (objetivo 3). É na terceira pergunta que se aborda as consequências futuras de uma criança vítima de bullying (objetivo 5 e, de seguida, é abordada a sua intervenção enquanto profissional junto das vítimas (objetivo 6).

Terminadas as perguntas específicas a apenas um interveniente, são agora abordadas perguntas acerca do bullying em ambiente escolar (objetivo 4) e a sua prevenção, ou seja, que tipo de atuação pode o nosso universo ter de forma a evitar o bullying (objetivo 7).

Por fim, chegamos à questão do terceiro interveniente: a testemunha. O objetivo é examinar comportamentos e reações tanto dos intervenientes diretos, mais propriamente a vítima, como indiretos (famílias, educadores, testemunhas, etc), e uma boa forma de conseguir uma resposta será perguntar ao entrevistado como é que as pessoas reagem relativamente à denúncia em situações de bullying.

As últimas duas perguntas desta etapa abordam o nosso cliente: a APAV. É importante perceber se o nosso universo conhece a instituição e, se não, fazer uma breve descrição desta, ou seja, o que é e os seus objetivos. É, de seguida, perguntado como pode a APAV ser importante na sensibilização e prevenção do bullying. Mesmo que não tenham conhecimento prévio da instituição, é objetivo perceber, apenas através da descrição feita, como pensam que esta pode ser relevante na luta contra o bullying. Por outro lado, colocar esta questão no final da entrevista também faz com que a mesma acabe de um modo mais "leve"

Perguntas finais

Terminadas todas as perguntas chave, são feitas duas perguntas finais. Primeiro, e de forma a apelar a um lado mais sensível e emocional do entrevistado, que mensagem daria aos pais, vítimas ou testemunhas. Por fim, é perguntado se o entrevistado deseja acrescentar mais alguma coisa à entrevista.

Dados demográficos

A entrevista acaba com o entrevistador a pedir alguns dados demográficos ao entrevistado, de forma a mais facilmente analisar os dados da investigação. Os dados demográficos escolhidos para a investigação são a idade, género, função que exerce e especialidade.

Natureza da investigação

A investigação teve uma natureza qualitativa, ou seja, foram realizadas entrevistas em profundidade.

Procedimentos na recolha de dados

De modo a verificar se o guião das entrevistas estava apto à realização destas, foi feito um pré-teste. Este pré-teste foi simples, sendo que foi enviado o guião a um profissional da área que verificou que este funcionava perfeitamente. Com essa validação, foram então começadas as entrevistas em profundidade.

O procedimento destas entrevistas em profundidade foi bastante cauteloso e existiram vários pontos a ter em consideração, de modo a não deixar o entrevistado desconfortável com a entrevista. Com isto, o ideal seria realizar as entrevistas num local neutro, que não faça parte nem do quotidiano do entrevistado nem do entrevistador, para que não exista a sensação de um estar mais confortável que outro. Foi, então, decidido estas serem feitas num café calmo e silencioso. No entanto, desde o início que isso se viu difícil realizar-se no local escolhido, pelo facto de se tratarem de profissionais, com gabinetes próprios e horário apertado. Assim sendo, 6 das entrevistas foram realizadas nos seus locais de trabalho, nomeadamente, nos seus gabinetes ou numa sala vazia, e apenas 3 foram realizadas no lugar pretendido.

A linguagem foi ser simples e de fácil compreensão. A disposição do entrevistador também influencia a maneira como a entrevista em profundidade decorre, pois é indispensável ter capacidade de deixar o entrevistado confortável e ajudá-lo a não ficar retraído para que nos dê a informação que procuramos. Foi necessário ter em atenção tudo o que o entrevistado dizia, para que fosse possível, posteriormente, resumir e reformular. Além disso, foi também de extrema importância ter em atenção que algumas possíveis respostas por parte do entrevistado podiam, alguma forma, responder a uma pergunta a ser feita posteriormente e, se nesse caso, conseguir contornar a situação de forma a não tornar os assuntos repetitivos.

Durante a entrevista, o entrevistador mostrou cumplicidade e interesse, optando por poucas perguntas, mas caso fosse necessário, pediu detalhes sobre estas e respeitou a ordem pela qual o entrevistado colocou os problemas (para que possa entender o que é importante para este). O uso de frases curtas e ambíguas foi importante para que fosse possível manter o diálogo. O entrevistador manteve contacto visual, praticou escuta ativa, examinou as reações do entrevistado às questões e não o interrompeu.

Foi de extrema importância levar o entrevistado a falar da sua perspetiva pessoal acerca do tema em estudo e não o que terceiros pensam sobre este, tal como clarificar o objetivo da entrevista.

A identificação do entrevistado foi mantida no anonimato - este não é colocado na transcrição, sendo substituída por um código de entrevista: E1 a E9. Além disso, foram colocadas nas transcrições e grelhas as datas da entrevista, o nome do entrevistador, as horas de início/término e a duração da entrevista (Anexo 2 e 3)

As entrevistas foram realizadas ao longo do mês de Dezembro, sendo que a primeira foi realizada no dia 7 e a última dia 22. Por fim, a duração destas variou entre 10 a 42 minutos.

Técnica e Análise de dados

Após a transcrição integral de cada entrevista, onde é indicada, também, a informação relativa à sua realização, foi feita uma pré-análise destas. As categorias e subcategorias foram definidas à priori, tendo como base os objetivos definidos anteriormente.

Nesta primeira fase é feita uma leitura flutuante das transcrições, ou seja, faz-se uma leitura das transcrições com o objetivo de começar a ter uma ideia de como organizar a estrutura das grelhas, ao encontrar categorias relevantes já definidas. Para isto foi elaborado um código de cores para cada categoria escolhida e foi-se sublinhando, com esse código de cores, cada categoria.

Depois desta análise flutuante começou-se, finalmente, a construir as grelhas de cada entrevista. De forma a adaptar as categorias e subcategorias a todas as entrevistas realizadas e respetiva informação a ser recolhida, estas foram-se alterando e organizando do melhor modo possível, a fim de obter uma grelha final coerente. As grelhas foram, então, preenchidas com os indicadores presentes nas entrevistas e, após confirmar que toda a informação estava bem organizada e inserida, começou-se a planear a grelha final.

Após a leitura flutuante e classificação de cada entrevista foi feita a agregação de todas as entrevistas numa só grelha final. Neste processo foi necessário ajustar as diferentes unidades de registo, para facilitar a posterior interpretação e análise dos dados recolhidos.

A análise dos dados foi feita por categorias devido ao facto de existir um número muito elevado de indicadores, facilitando, deste modo, a análise global do conteúdo extraído das grelhas.

Descrição e Análise de resultados

Quanto à estrutura das grelhas, estas são constituídas por: tema - categoria - subcategoria - indicadores/unidade de registo - unidade de contexto. Sendo que o nosso universo são peritos, a categoria principal é o bullying - peritos. As categorias e subcategorias da grelha foram construídas de forma a enquadrar os nossos objetivos de investigação e aspetos relevantes e importantes referidos nas entrevistas. É nas unidades de registo que se insere um recorte de ordem semântica do texto, podendo ser uma palavra-chave, uma expressão, etc. Por fim, é na unidade de contexto que se inserem as citações ditas nas entrevistas que ajudem a compreender a unidade de registo.

Foram criadas 10 categorias principais, sendo elas: perfil, motivações/antecedentes, indicadores/sintomas, características do bullying, consequências do bullying no futuro, papel do perito na intervenção do bullying, intervenção de outros, prevenção, reações/comportamentos e APAV. Estas mesmas categorias dividem-se em subcategorias distintas:

- 1. Perfil:
 - 1.1 Vítima
 - 1.2 Agressor
- 2. Motivações/Antecedentes:
 - 2.1 Agressores
- 3. Indicadores/Sintomas:
 - 3.1 Agressores
 - 3.2 Vítima
- 4. Características do bullying
 - 4.1 Contexto escolar
 - 4.2 Tipo de Bullying
 - 4.3 Definição
- 5. Consequências do Bullying no futuro
 - 5.1 Vítima
 - 5.2 Agressor
- 6. Papel do perito na intervenção do bullying
 - 6.1 Vítima
 - 6.2 Agressor
- 7. Intervenção de outros
 - 7.1 Comunidade escolar
 - 7.2 Família
- 8. Prevenção:
 - 8.1 Perito
 - 8.2 Família
 - 8.3 Comunidade escolar
 - 8.4 Media
- 9. Reações/Comportamentos:
 - 9.1 Vítimas
 - 9.2 Testemunhas
- 10. APAV
 - 10.1 Papel da APAV

Perfil

Categoria	Subcategoria	Unidades de Contexto
1. Perfil	1.1 Vítima	E9: "A vítima normalmente é a criança que anda sempre mais isolada"
		E9: "A vítima normalmente é a criança que anda sempre mais isolada"; "não se consegue integrar no grupo"
	1.2 Agressor	E4: "há com certeza algum sofrimento de alguma natureza para se tirar prazer"
		E6: "Às vezes há miúdos que nós não pensamos que são aqueles que vão despoletar a agressão mas na realidade acabam por ser esses mesmo que o fazem."

A primeira categoria que definimos para a nossa tabela é, tal como o nosso primeiro objectivo, o perfil tanto da vítima como do agressor, as respectivas subcategorias. Nesta categoria dedicámo-nos a questionar os nossos entrevistados sobre características, quer físicas quer psicológicas e sociais daqueles dois intervenientes.

Ao falarmos com os nossos entrevistados, quando focámos a vítima, surgiram indicadores como a fragilidade e vulnerabilidade; diferença da normalidade; timidez; insegurança; bom aluno; dificuldade escolar; infelicidade; inferioridade; depressão; predisposição; ansiedade; isolamento; contexto socio-económico mais baixo; e dificuldade de imposição. Podemos ver, desde já, como o perfil da vítima é algo negativo, com muitos entrevistados a fazer uma descrição de alguém que é o "elo mais fraco" (E39); "estar sempre cabisbaixo, muito encolhido" (E6); "A vítima normalmente é a criança que anda sempre mais isolada" (E9).

Os indicadores que foram mais vezes referidos foram a fragilidade e vulnerabilidade, presente em 13 unidades de contexto; a diferença da normalidade, mencionada 9 vezes; e o isolamento, falado 5 vezes. Com isto, podemos ficar logo com uma ideia de que a vítima é, normalmente, alguém diferente dos outros, frágil e vulnerável perante este tipo de agressões e que por estas e outras razões se sente isolada e afastada do resto dos colegas: "A vítima normalmente é a criança que anda sempre mais isolada"; "não se consegue integrar no grupo", diz a psicóloga clínica da E9.

Muitos dos indicadores encontrados relacionam-se entre si, o que faz com que se fique com uma ideia da vítima de bullying de alguém muito tímido e inseguro, que se sente infeliz consigo próprio e com a sua vida, deprimido e com um grande sentimento de inferioridade em relação aos outros. Todas estas características tornam esta criança num alvo fácil para um agressor, já que todas elas contribuem para uma dificuldade de imposição que perpetuam a sua situação.

Por outro lado, podemos ainda encontrar algumas contradições na definição deste perfil já que na E2 e na E6 é referido que muitas vezes a vítima é alguém com muito boas notas e por isso é marginalizado e gozado mas, como a mesma pessoa afirma na E2, estes podem ser também crianças com algumas dificuldades escolares. Mais do que uma contradição, estes dois testemunhos apenas mostram que não é linear e que qualquer pessoa pode estar sujeita a agressões de um bully. Não é possível definir com 100% de certeza o perfil da vítima e afirmar que apenas aqueles que possuem tais características se encontram naquela posição.

De seguida, tentámos identificar um perfil do agressor, e aí já se encontraram mais dificuldades e alguns testemunhos mais contraditórios. Um terço dos entrevistados (E1, E5, E6) afirmam não haver um perfil do agressor, chegando a dizer que "Às vezes há miúdos que nós não pensamos que são aqueles que vão despoletar a agressão mas na realidade acabam por ser esses mesmo que o fazem." (E6). Embora estas mesmas pessoas tenham falado, mais tarde, de algumas características do agressor, isto só mostra como há uma maior dificuldade de traçar um perfil do agressor do que da vítima.

No decorrer das entrevistas encontrámos unidades de registo sobre o perfil do bully, tais como carências afectivas; insegurança; problemas psicológicos; vingança; superioridade; cobardia; sadismo; repetentes/ mais velhos; e socialmente desenquadrados.

As características com maior relevância e que mais vezes foram mencionadas foram a superioridade com, 9 referências, as carências afectivas, com 5 referências, e a insegurança, com 3 referências. Apenas olhando para estes três indicadores, já vemos que existem características que colidem mas que, no fundo, se explicam e complementam: o agressor é normalmente o líder, alguém que é e se sente superior aos outros e que possui características dominadoras; simultaneamente, é uma pessoa insegura, com baixa autoestima e pouca confiança neles mesmos. Por isso mesmo, por ter este sentimento de inferioridade sobre si mesmo, procura superiorizar-se em relação aos outros para compensar aquela falta de afectividade que tiveram enquanto crianças, ou o tratamento frio e distante.

Existe ainda outra contradição, referida na E4, que contrapõe a superioridade e sentimento de liderança à cobardia do agressor: a psicóloga clínica e educacional diz que o agressor, quando falamos do caso do cyberbullying, pode ser "alguém cobarde que pode estar mascarado atrás de determinado computador para exercer esse tipo de, esse tipo de ação". O agressor é, por isso, alguém que, pode apresentar estas duas características.

É referido na E3 que a pessoa que tem este tipo de atitudes agressivas tem muitas vezes algum tipo de problema psicológico, o que é corroborado na E4 que, ao falar-se de sadismo, se diz que o "prazer que se tira desta ação agressiva é uma coisa disruptiva" e que "há com certeza algum sofrimento de alguma natureza para se tirar prazer". O agressor é também uma pessoa mais velha, ou repetente (E7) e que é socialmente desenquadrado, como se lê na E9.

Podemos ver, assim, com a figura do agressor é de difícil definição e com algumas contradições de perfil, o que mostra, não só, como este é uma figura com falhas e deficiências emocionais, mas procura e vê no bullying a forma de compensar essas falhas e de se afirmar perante os outros. O bully sente-se, simultaneamente, líder e inseguro, superior e diminuído.

Motivações/ antecedentes

Categoria	Subcategoria	Unidades de Contexto
2. Motivações/ Antecedentes	2.1 Agressores	E2: "alguém que já foi sujeito a algum tipo de agressão tem tendência a repetir esse tipo de ação sobre outros"
		E5: "Geralmente têm sempre problemas ao nível familiar"

A segunda categoria analisada é relativa a apenas um dos intervenientes diretos, o agressor, e responde ao segundo objetivo de investigação.

No total, foram indicados 11 indicadores que respondem a esta questão: identificação ao agressor, patologia mental; sofrimento; projeção do sofrimento; mau ambiente familiar; isolamento; vingança; problemas pessoais; inveja e, por fim, necessidade de afirmação e necessidade de pertença.

Podemos verificar que o indicador mais frequente, tendo sido referido 9 vezes em 7 entrevistas, foi a motivação de identificação ao agressor, ou seja, é "alguém que já foi sujeito a algum tipo de agressão tem tendência a repetir esse tipo de ação sobre outros" (E2).

O segundo indicador mais mencionado foi o mau ambiente familiar como motivação para atos de agressão tendo sido referido, também, 9 vezes. Foi explicado que são crianças com um ambiente familiar instável e desestruturado que têm estes comportamentos agressivos, por diversas razões possíveis: não conseguem o que querem, têm pouca atenção por parte dos pais, pais violentos ou sem educação monitorizada e sem supervisão de comportamento, entre outros.

Por outro lado, as motivações/antecedentes menos mencionados foram o sofrimento, o isolamento, a vingança, a inveja e a necessidade de pertença, tendo apenas cada um deles sido mencionado em 1 das entrevistas realizadas. Mesmo apenas tendo sido mencionados 1 vez, são motivações relevantes pois mostram como o estado psicológico do agressor, quer em termos de integração social ou desejo de obtenção de algo, é um fator importante.

Através da análise desta categoria é possível concluir-se que as motivações mais fortes que levam um agressor a cometer estes atos violentos a outras crianças provêm de uma prévia experiência como vítima, um mau seio familiar ou de uma patologia mental já formada ou a formar-se.

Indicadores/Sintomas

Categoria	Subcategoria	Unidades de Contexto
3. Indicadores/ Sintomas	3.1 Agressores	E1: "são crianças ou jovens que têm uma atitude prepotente, uma atitude de domínio, de manipulação"
		E4: "não creio que até cientificamente haja assim um perfil e sintomas"
		E2: "maioria dos casos são realmente miúdos com dificuldades escolares até já prévias ou então que se manifestam nesse período"
		E3: "Comportamentos de risco ou mesmo aditivos, álcool ou droga,"
	3.2 Vítima	E8: "podem começar a ostentar em casa comportamentos de mais irritabilidade"
		E4: "as perturbações do sono, tudo o que é ligado à ansiedade";
		E4: "falta de autoestima, falta de confiança"
		E6: "Ou seja, fazerem todos aqueles sintomas que são normalmente associados a uma doença mas que efetivamente têm haver com o medo e com a pressão da qual eles são vítimas na escola.", "
		E2: "há muitas vezes realmente uma alteração do rendimento escolar"

Na nossa investigação considerámos pertinente avaliar os sintomas que estão associados à problemática do bullying, tanto nas vítimas como nos agressores, a fim de entender quais os aspetos que podem ser indicadores de que o jovem está envolvido em situações de bullying.

Assim sendo, dentro da categoria Indicadores/Sintomas, foi feita uma divisão entre duas subcategorias: Agressores e Vítimas.

As unidades de registo verificadas na subcategoria agressor foram: Atitude manipuladora, mau desempenho escolar, agressividade, comportamentos de risco, dificuldade de definição, desafio da autoridade, estado depressivo e sadismo.

Relativamente aos agressores, podemos verificar que existe alguma dificuldade na definição dos sintomas do mesmo, verificando-se alguma disparidade entre as entrevistas, sendo que foi referido em 4 unidades de contexto que não existiam sintomas cientificamente comprovados de que uma criança seja agressora. No entanto, foi mencionado, em 3 unidades de contexto, que existe uma tendência para que os agressores apresentem um mau desempenho escolar como, por exemplo, "não fazer os trabalhos de casa" (E7), e terem, globalmente, dificuldades ao nível escolar, contudo, foi referido que "também já houve meninos agressores com boas notas, portanto não podemos ir muito por aí" (E5), sustentando a disparidade acima referida.

Foram mencionados, com menor frequência, outros sintomas que podem estar relacionados com jovens agressores, nomeadamente, o facto destes jovens estarem associados a comportamentos de risco, como o consumo de álcool e drogas. Foi ainda referido que são jovens com comportamentos de agressividade, rebeldia e oposição, nomeadamente com o professor, apresentando, assim, desafios à autoridade. Como sintomas associados ao agressor surgem também a atitude manipuladora e o sadismo, no sentido em que são jovens que gostam da sensação de domínio e até de sentir algum prazer ao ostentar ou provocar o medo. Por último, foi mencionado como sintoma a depressão e a bipolarização.

Podemos concluir que os indicadores/sintomas que foram analisados são um bocado insignificativos a nível global, dado que muitos deles foram mencionados apenas uma vez.

As unidades de registo verificadas na subcategoria vítima foram: alterações comportamentais, alterações emocionais, desempenho escolar, sintoma físicos, isolamento, perda de confiança, vitimização, evitamento da escola, vergonha e indefinição de sintomas.

Os sintomas da vítimas apresentam-se como mais consistentes, no sentido em que existem mais unidades de registo que fundamentam cada um dos indicadores criados. Ainda assim, foi referido numa das entrevistas que "numa primeira instancia não" existem sintomas associados.

Podemos primeiramente referir que existem, como sintomas, alterações tanto ao nível comportamental como emocional. Foram mencionados sintomas a nível comportamental em cerca de 8 unidades de contexto, nomeadamente: comportamentos de irritabilidade; sintomas de ansiedade, como roer as unhas; perturbações no sono, associadas à ansiedade; perturbações a nível alimentar, tanto a falta de apetite como o comer em excesso e de forma desregrada, sendo que foi mencionado que a diminuição do apetite está diretamente relacionado com o humor. A nível das alterações emocionais foi verificado que são crianças que apresentam como sintomas a falta de autoestima e falta de confiança em si próprios, sentem-se muito desorientados, envergonhadas, tristes e ansiosos. Como sintomas emocionais surgem ainda a existência de sentimentos depressivos, que fazem com que essas crianças tenham tendência a "escolher um canto para se esconderem e eventualmente entrar num período depressivo" (E8) e a perda de confiança nos outros sendo que há um "isolamento da criança, fica sozinha, não acredita nos outros" (E3). É ainda referido, apenas numa entrevista, que a criança pode apresentar sintomas de vitimização, no sentido em que se colocam numa posição queixosa mas sem protestação.

É importante ressaltar que foram apresentados sintomas físicos que podem ser diagnosticados numa criança vítima de bullying, nomeadamente na entrevista feita com a pediatra, foram ditos alguns dos sintomas físicos que se relacionam com um mal estar, tais como: dor de cabeça, alterações no transito intestinal (diarreias e dor abdominal), perturbações no sono, urinar na cama, fazer febre e perturbações no comportamento alimentar, como já foi referido anteriormente. Estes são sintomas que "são normalmente associados a uma doença, mas que efetivamente têm haver com o medo e com a pressão da qual eles são vítimas na escola" (E6).

São apresentados vários sintomas relacionados com o desempenho escolar, entre eles a alteração do rendimento escolar, as notas podem descer pelo facto das crianças ficam num estado de ansiedade tal que não se conseguem focar nas aulas, nos exercícios ou nos trabalhos de casa. É também referido um evitamento da escola, no sentido em que as crianças ficam com medo e sentem pressão de serem vítimas no meio escolar e deixam de querer ir à escola, pois sabem que se forem vão ser agredidos física ou psicologicamente. A escola passa, então, a ser um ambiente inseguro para estas crianças, daí existir uma grande desmotivação e falta de vontade em ir às aulas.

Características do bullying

Categoria	Subcategoria	Unidades de Contexto
4. Características do bullying	4.1 Contexto escolar	E4: "o agressor também escolhe inconscientemente determinado tipo de vítima"
		E3: "criança que se destaque, seja mais débil, mais frágil e é uma boa pessoa para se fazer bullying porque se sabe que não vai dar luta."
		E1: "nem sempre as escolas estão dotadas dos recursos humanos de que deveriam estar capacitadas para acudir à população que servem"; ", muitas vezes, não há recursos disponíveis, por exemplo, para haver uma presença efetiva de adultos nos recreios, por todo o espaço escolar, o que aumenta a probabilidade de ocorrerem agressões em pontos cegos"
	4.2 Tipo de bullying	E7: "uma agressão psicológica de gozarem"; "de porem de parte; não incluírem no grupo de amigos...; é o rebaixar; é o agredir; é o violentar"
		E4: "bullying psicológico, não é, e de agressão psicológica através das novas tecnologias é a forma preferencial da ação de bullying"
	4.3 Definição	E1: "é uma etiqueta, é uma designação, uma designação nosográfica para algo que existe desde sempre "
		E1: "é o abuso de poder de alguém sob outra pessoa e aplica-se ao contexto escolar e a crianças e adolescentes. "
		E6: "Ocorre também porque essa criança é mais indefesa e porque à primeira agressão, verbal ou física, não se soube defender e não soube fazer queixa, daí haver esta continuidade e de se fazer gerar o bullying.

Após realizadas as entrevistas e após a leitura flutuante, achou-se relevante criar uma categoria que aborde o bullying como fenómeno, tendo, assim, como subcategorias bullying em contexto escolar, tipo de bullying e sua definição.

Na subcategoria de bullying em contexto escolar, esta responde ao nosso objetivo 4, que tem como objetivo entender que aspetos podem levar à ocorrência deste dentro do ambiente escolar. Aqui foram referidos os seguintes indicadores: não deve haver categorização; escolha da vítima, desatenção da comunidade escolar/ pouca vigilância; falta de recursos; encontro das características dos intervenientes; inveja; banalização do fenómeno; protesto; ambiente socioeconómico e, por fim, idolatria/aceitação.

O indicado mais referido nas entrevistas foi a escolha da vítima, tendo sido referida 8 vezes nas entrevistas. Este aborda como um agressor faz uma escolha pensada ou inconsciente da sua vítima, não sendo um ato aleatório - "o agressor também escolhe inconscientemente determinado tipo de vítima" (E4). Ou seja, é explicado que um agressor, conscientemente ou inconscientemente escolhe uma vítima "perfeita", alguém com determinadas características físicas ou psicológicas que o fazem a pessoa perfeita para sofrer violência como, por exemplo, uma "criança que se destaque, seja mais débil, mais frágil e é uma boa pessoa para se fazer bullying porque se sabe que não vai dar luta." (E3). É também ainda referido que o encontro destas características dos intervenientes leva a que esta ocorrência aconteça.

Por outro lado, uma das entrevistadoras refere que não deve existir uma categorização de vítima ou agressor - "não profiram uma sentença de categorização do filho, seja ele vítima ou agressor como tal, "este meu filho é uma vítima" ou "este meu filho é um agressor" (E1). Com isto, é explicado que não deve existir um rótulo de um perfil de cada um dos intervenientes e que o fenómeno do bullying não é algo fixo e óbvio como é, muitas vezes, indicado.

Outro indicador referido 3 vezes como sendo um fator bastante importante para a ocorrência do fenómeno em contexto escolar foi a desatenção da comunidade escolar e a sua pouca vigilância nos alunos. O psicólogo escolar refere que "é a banalização e a desvalorização de determinados comportamentos, por serem coisas de miúdos "; "é por vezes uma certa demissão dos adultos em contexto escolar, na comunidade escolar em que participam os professores, os funcionários, os educadores" (E1) que leva a que estes tipos de agressões ocorram tão frequentemente. No fundo, é importante haver uma atenção e intervenção constante por parte de toda a comunidade escolar. Ainda nesta linha de comunidade escolar, é dito que, muitas vezes, existe uma falta de recursos humanos nas escolas, levando a que não exista uma presença efetiva e, com isso, aumentando a probabilidade destas agressões.

A um nível mais pessoal, foi falado que estas agressões ocorrem em contexto escolar por inveja ou idolatria, ou seja, uma criança torna-se um alvo por ser alguém que é invejado ou um agressor continua os seus atos com o objetivo de serem idolatrados, por serem o elo mais forte.

É também importante referir a atual banalização do bullying. Como referido pela pediatra entrevistada, "muitas vezes há adolescentes que não consideram certas atitudes como bullying... não percebem, pensam que já é normal;" (E3). Neste sentido, este fator torna-se importante para o porquê de tantas agressões em ambiente escolar.

Em termos de ambiente socioeconómico, este também é mencionado por uma psicóloga escolar. Esta refere que este não é um fator influenciador destes atos, visto que tanto em escolas desfavorecidas como favorecidas este acontece.

Por fim, foi referido com tremenda importância que "situações de bullying não se instalam se houver protesto" (E4). O protesto, quer de vítimas ou testemunhas, em ambiente escolar é fundamental para este não se propagar.

Conclui-se que não é um ambiente socioeconómico baixo e desfavorecido que influencia o bullying em contexto escolar, mas sim uma falta de vigilância por parte de toda a comunidade escolar e as motivações pessoais dos agressores. Em ambiente escolar, é importante protestar face a estes acontecimentos, envolver a comunidade escolar e ter em atenção a escolha das vítimas por parte dos agressores.

Na segunda subcategoria, o tipo de bullying de hoje em dia, foram referidos 4: psicológico, verbal, físico e cyberbullying.

Nas entrevistas em que se referiu que tipo de bullying é mais praticado hoje em dia, todas mencionaram ser um tipo de bullying mais psicológico e verbal que físico, mesmo que, todavia, esse ainda aconteça, embora com menor frequência.

O bullying psicológico é referido 9 vezes, sendo "uma agressão psicológica de gozarem"; "de porem de parte; não incluïrem no grupo de amigos...; é o rebaixar; é o agredir; é o violentar" (E7).

O cyberbullying é o tipo de bullying mais mencionado, tendo sido referido 6 vezes. É dito, numa entrevista, "bullying psicológico, não é, e de agressão psicológica

através das novas tecnologias é a forma preferencial da acção de bullying" (E4). Ou seja, atualmente, existe, com muita força, um bullying psicológico nas redes sociais.

Após ter sido referida na primeira entrevista, viu-se logo ser importante tornar o bullying em si como subcategoria. Depois de realizadas e analisadas as entrevistas, obtiveram-se os seguintes indicadores: "etiqueta", abuso de poder, difícil deteção, e agressão continuada.

Primeiramente, este é definido como sendo uma etiqueta - "é uma etiqueta, é uma designação, uma designação nosográfica para algo que existe desde sempre " (E1). No fundo, o bullying é um fenómeno que desde sempre existiu e esse foi o nome que lhe foi designado.

Este é também mencionado como sendo um abuso de poder de agressão continuada. Como referido numa entrevista, "é o abuso de poder de alguém sob outra pessoa e aplica-se ao contexto escolar e a crianças e adolescentes. " (E1). Ora, uma criança que se sinta superior por alguma razão, usa essa superioridade como desculpa para os seus atos de bullying.

Em termos de agressão, esta para ser um ato de bullying não é uma coisa de momento ou de só uma vez, mas sim um fenómeno continuado - "bullying é a continuidade do exercício do poder de um ou vários elementos sob um outro "; "é continuidade desses comportamentos que definem uma situação de bullying; não é um ato isolado de agressão"; "ou, como referi há pouco, desenvolver uma identificação ao agressor e passar ela própria a ser o agressor". (E1). É importante reter que o facto de uma criança que é vítima desenvolver uma identificação ao agressor faz com que ela própria se torne agressora, dando continuidade ao bullying.

Aqui é possível relacionar na escolha da vítima em contexto escolar com a continuidade do fenómeno. É o facto de serem escolhidas crianças frágeis, vulneráveis e sem capacidade de protesto que faz com que o bullying se prolonga. Como é referido numa das entrevistas - "Ocorre também porque essa criança é mais indefesa e porque à primeira agressão, verbal ou física, não se soube defender e não soube fazer queixa, daí haver esta continuidade e de se fazer gerar o bullying" (E6).

Consequências do bullying – futuro

Categoria	Subcategoria	Unidades de Contexto
5. Consequências do bullying - futuro	5.1 Vítima	E6:"Se não for trabalhado pode tornar-se num adulto com baixa autoestima
		E6:"com dificuldades ao nível da relação social"
		E7:"podem vir a ser agressores no futuro porque interiorizaram a violência, porque acabaram por ver que a violência é uma estratégia..."
		E9: "podem ser vir a ser adultos depressivos"
	5.2 Agressor	E2:"não são pessoas seguras, não são pessoas que consigam construir segurança e harmonia à sua volta e confiança"
		E8:"reerguer as pessoas, os jovens, e eles conseguem tomar um novo rumo, quando isso não acontece o ritmo de violência vai aumentando gradualmente, cada vez mais violento."
		E6:"Pode vir a tornar-se muito agressivo e isso pode afetar as suas relações com os outros.

A categoria “Consequências do bullying no futuro” surge da necessidade de compreender de que modo é que o bullying pode ter, ou não, efeitos no futuro das crianças envolvidas neste fenómeno. Assim sendo, foram criadas duas subcategorias: Vítima e Agressor.

É importante referir que, na globalidade dos entrevistados, foi mencionado que, se existir um apoio atempado à vítima e ao agressor, a probabilidade de consequências futuras é bastante diminuta. Contudo, se não existir um apoio podem ser verificadas mazelas nas vidas dos intervenientes, pelo facto do bullying ter um efeito no desenvolvimento das crianças por ser algo incomum, que não faz parte das tarefas de desenvolvimento.

Os indicadores encontrados na subcategoria “vítima” foram: insegurança, problemas no relacionamento social, inferioridade, medo, trauma, tornar-se agressor, violência como meio, ansiedade, problemas de desenvolvimento, suicídio, depressão e impotência

Relativamente à vítima, a consequência que foi mais mencionada, em 8 unidades de contexto, foi a insegurança. As crianças que foram vítimas apresentam grandes problemas de insegurança no seu futuro, no sentido em que acabam por se tornar em adultos com uma baixa autoestima e autoconfiança, com a incapacidade de ultrapassar esse problema, e com a possibilidade de ostentar essa insegurança de um modo agressivo. É referido que estas crianças se podem tornar agressores no seu futuro, tentando transferir tudo o que sofrem para outras pessoas, pois acabam por interiorizar a violência como uma estratégia e um modelo para atingir fins.

São também referidas consequências ao nível do relacionamento social, as crianças que foram vítimas de bullying podem apresentar, no seu futuro, alguma desconfiança perante os outros, bem como, alguma dificuldade e medo, por se sentirem inferiorizadas e com receio nas relações sociais. A vida social acaba por ficar comprometida, tornando-se em adultos com muitas ansiedades sociais, de desempenho e com um sentimento de impotência.

Outra consequência apresentada foi o trauma, no sentido em que as crianças que são vítimas não conseguem esquecer este tipo de situações pelas quais passaram, não conseguem partilhar e ultrapassar a dor emocional que têm, ficando sempre uma marca dolorosa, que demora algum tempo a reparar.

Foram também referidos, apenas com uma unidade de contexto, o facto de se tornarem em adultos depressivos e ainda a possibilidade de suicídio, dado que existem muitas vítimas de bullying que se suicidam.

Na segunda subcategoria, agressor, foram verificados os seguintes indicadores: depressão, insegurança, problemas de comportamento, comportamento agressivo, problemas profissionais, perceção da violência como algo normal, ansiedade, perturbações de humor e problemas no relacionamento social.

Relativamente ao outro interveniente, o agressor, as principais consequências apresentadas pelos entrevistados foram a continuidade de problemas de comportamento e a continuidade de comportamentos agressivos. As crianças agressoras, dificilmente irão alterar os seus comportamentos, podem tornar-se em pessoas ainda mais agressivas, afetando, assim a sua relação com os outros e tornando-se mais difícil gerir os conflitos, pois irão ser sempre pessoas desequilibradas no relacionamento social, o que pode trazer também problemas a nível profissional. É referido que estas crianças podem ver a violência como algo normal, fazendo com que esta faça sempre parte da sua vida e seja vista como uma solução. Os mesmos intervenientes, podem vir a ter comportamentos agressivos com os seus pais ou entre relacionamentos amorosos, sendo que aqui a agressão pode ser intensificada – “o ritmo de violência vai aumentando gradualmente, cada vez mais violento.” (E8).

É ainda apresentada como consequência a depressão, o agressor pode desenvolver grandes perturbações a este nível, nomeadamente devido ao facto deste tipo de comportamento agressivo poder estar associado a diversas patologias, que de certo modo justificam o comportamento. Podem tornar-se em adultos inseguros, sem capacidade de “construir segurança e harmonia à sua volta e confiança” (E2) e com perturbações de ansiedade e humor.

Papel do Perito na Intervenção do Bullying

Categoria	Subcategoria	Unidades de Contexto
6. Papel do perito Intervenção no bullying	6.1 Vítima	E6: "tem de ser o psicólogo clínico a fazer este tipo de acompanhamento que passa sempre por uma psicoterapia"
		E2: "talvez a mais importante é identificar, identificar através, às vezes, desses sintomas que são muito específicos"
		E5: "... os psicólogos das escolas geralmente fazem encaminhamento para o centro de saúde para um técnico da área clínica. "
		E3: "alertar os familiares, darem algumas dicas para estes ajudarem a criança."
		E1: "restaurar a autoestima da pessoa, restaurá-la narcisicamente e permitir-lhes expressar todo um universo de emoções "
	6.2 Agressor	E1: "proporcionar uma relação, um contexto relacional em que aquela pessoa possa falar e possa expressar-se de uma forma que não seja pelo ato agressivo"
		E6: "Perceber a causa deles, o que está por trás destes comportamentos, é preciso chegar mesmo ao fundo da questão" ; "ao trabalharmos essa causa, vamos fazer com que esses comportamentos desapareçam."
		E7: "uma intervenção multidisciplinar, com o grupo de pares, com a família, com a própria escola... e aí sim, para ensinar competências sociais à criança e para ajudá-la a perceber que a violência não é o caminho para que ela se sinta integrada."

Com este objetivo pretende-se averiguar como é que ocorre todo o processo de diagnóstico, acompanhamento e tratamento de crianças e jovens envolvidos em situações de bullying, por parte do universo de peritos que está a ser estudado – psicólogos, assistentes sociais e pediatras. Tal como já foi feito anteriormente, as subcategorias criadas foram: Vítima e Agressor.

Aqui é dada maior importância aos psicólogos escolares comparadamente ao papel dos outros peritos entrevistados. Não só a maioria da amostra era de psicólogos, como todos os outros peritos entrevistados o mencionaram como um dos principais agentes na luta contra o bullying, tanto para a vítima como para o agressor.

Na subcategoria "Vítima" foram criados os seguintes indicadores: intervenção terapêutica, escapes para a agressividade, identificar, pareceres médicos, orientar/encaminhar, apoio psico-emocional, alertar familiares, mudança de atitudes, intervenção em sala de aula e restaurar auto-estima.

A intervenção do perito com a vítima prende-se muito através da sua intervenção terapêutica, que é sempre fundamental neste tipo de situações. O acompanhamento feito por um psicólogo clínico passa sempre por uma psicoterapia, onde é importante que não exista uma fixação no papel da vítima e que exista uma observação do comportamento da criança em consulta. Na entrevista 1 é referido que a abordagem feita à agressão presente no caso, seja expressa de um modo que não seja destrutivo, por exemplo, transformando a mesma numa assertividade. O papel do psicólogo passa também pela recolha de testemunhos dos diretores de turma, dos pais e de colegas, a

fim de compreender melhor a situação. Outra das técnicas mencionadas, mais precisamente na entrevista 7, é a realização de uma prova de psicologia, utilizando uma técnica projetiva denominada de "Roberts", que consiste em mostrar várias imagens e pedir à criança que construa uma história sobre as mesmas. Foi ainda referido que a função dos peritos deve passar pela identificação das problemáticas, ou seja, ter a capacidade de identificar sintomas específicos, perceber aquilo que pode estar na base dos sintomas, dado que as crianças, geralmente, não têm a capacidade de pedir ajudar.

A restauração da auto-estima é um dos indicadores mais mencionados relativamente ao papel do perito, ou seja, a sua função, no processo terapêutico, passa muito pela reconstrução do interior, a nível da autoestima e do autoconceito, dando estratégias e fazendo com que estas se expressem a nível emocional, para que a criança consiga, mais facilmente, ultrapassar estas situações. É também importante que a criança perceba que não mereceu aquilo que lhe aconteceu, e que não tem culpa, tentando, assim, evitar que a mesma se sinta inferior ou diferente dos outros. Foi ainda mencionado o apoio psico-emocional, que deve passar pelo apoio psicológico no sentido de motivar, fazendo um reforço das competências, percebendo aquilo que não está bem ao nível da autoestima e fazer com que estas crianças vítimas mudem de atitude.

O papel dos peritos, nomeadamente psicólogos escolares, passa muito pela orientação, no sentido em que tem de existir, em situações mais graves, o encaminhamento para um psicólogo clínico - "os psicólogos das escolas geralmente fazem encaminhamento para o centro de saúde para um técnico da área clínica." (E5). É também referida a importância de ter o ponto de vista e pareceres médicos. A orientação do psicólogo também pode incidir na mudança de escola por parte das crianças, quando o mesmo se justifica. Os profissionais tentam também encaminhar no sentido em que fornecem instrumentos emocionais e tentam reparar o estrago que foi causado pelos atos de bullying.

Com menor frequência surge o papel do perito em alertar os familiares, no sentido em que estes devem estar envolvidos na situação, sendo que o psicólogo procura dar algumas dicas aos mesmos para ajudarem a criança em casa e num ambiente mais familiar. Outro dos indicadores que foi mencionado apenas uma vez foi a intervenção do perito em sala de aula, este tipo de intervenção ocorre quando se desconfia ou quando há efetivamente uma denúncia, a psicóloga escolar (E5) afirma ir às turmas fazer uma apresentação sobre o bullying e só depois abordar os intervenientes da situação de bullying individualmente.

Quanto ao papel do perito na intervenção junto do agressor identificaram-se 9 indicadores, todos eles falando do tipo de trabalho que os peritos podem exercer com os agressores de forma a prevenir, tratar e conter situações de agressão. Os indicadores falados são proporcionar um contexto relacional confortável; identificar; o acompanhamento; ações de sensibilização; alertar familiares; impor limites; perceber a origem; intervenção multidisciplinar; e aconselhar.

Os indicadores que tomaram mais relevância ao longo das entrevistas e que mais vezes foram referidos foram o acompanhamento, falado 8 vezes; o proporcionar o contexto relacional confortável, falado 5 vezes; e o indicador aconselhar, falado 4 vezes. O acompanhamento é um indicador fundamental porque, como diz se na E6, permite "Perceber a causa deles, o que está por trás destes comportamentos, é preciso chegar mesmo ao fundo da questão"; "ao trabalharmos essa causa, vamos fazer com que esses comportamentos desapareçam." Este acompanhamento, aliado a um contexto relacional favorável, permite que haja uma abertura maior para o diálogo e uma proximidade maior entre agressor e peritos para se perceber a origem das agressões,

criando contextos de relação que aproximem o agressor de uma resolução do problema, através do aconselhamento.

Outra das funções dos peritos é identificar os agressores e alertar os familiares dessa situação. O que seria ideal era haver uma relação de proximidade entre peritos, agressores e famílias, que permitisse uma actuação rápida e eficaz, evitando o escalar da situação. Haveria, assim, "uma intervenção multidisciplinar, com o grupo de pares, com a família, com a própria escola... e aí sim, para ensinar competências sociais à criança e para ajudá-la a perceber que a violência não é o caminho para que ela se sinta integrada." (E7). Neste tipo de intervenções entram também as ações de sensibilização, que tendem a envolver toda a comunidade escolar e advertir todos os envolvidos e potenciais envolvidos.

Intervenção de outros

Categoria	Subcategoria	Unidades de Contexto
7. Intervenção de outros	7.1 Comunidade escolar	E7: "A menos que haja professores bastante atentos, auxiliares bastante atentos e mesmo pais muito atentos, essa criança acaba por conseguir ocultar, por motivos de vergonha, muito daquilo que se está a passar..."
		E2:"haver algum tipo de intervenção também junto das escolas, esclarecer, não é..."
	7.2 Família	E9: "tentarem perceber porque é que a criança se isola mais, ou porque é que a criança está a baixar as notas, porque é que a criança cada vez menos quer ir à escola, porque é que a criança não fala dos amigos e das atividades fofinhas que faz na escola, porque é que a criança se isola..."
		E5: "é importante o papel do psicólogo mas obviamente que a família tem de estar sempre envolvida e geralmente isso não acontece"; "Tem de haver, lá está, outra vez, a família envolvida"
	7.3 Testemunhas	E7: "Há crianças que mesmo na situação de bullying chegam lá e tentam defender quem está a sofrer."
		E3: "as testemunhas têm mesmo de denunciar casos, não há duvida nenhuma."

Após a realização das entrevistas também se notou ser relevante e importante criar uma categoria dedicada à intervenção de outros, ou seja, todas as pessoas que podem ter um papel importante no fenómeno do bullying, visto terem sido bastante referidas ao longo das entrevistas.

Aqui abordaram-se 3 subcategorias: comunidade escolar, família e testemunhas. O objetivo é compreender quais são os tipos de atitudes que os intervenientes que não os profissionais devem ter face ao bullying de modo a prevenir e terminá-lo.

A primeira subcategoria refere-se à *comunidade escolar* e que ações pode esta ter de forma a combater o bullying e foram referidos 3 indicadores: esclarecer, atenção e mudança de turma ou escola.

O primeiro indicador abordado foi, então, esclarecer: deve existir intervenção nas escolas em situações de bullying de forma a esclarecer o que é uma situação de bullying

e como reagir perante uma, de forma a também acabar com a atual banalização do fenómeno.

Também bastante referido, outro indicador é ter atenção, isto é, é dever da comunidade escolar (os professores e auxiliares) conseguir detetar se a criança está a ocultar alguma coisa, perceber se há algo que não está bem com aquela criança. O último indicador, mudança de turma ou escola, explica que, muitas vezes, para o bem da criança é necessário que esta seja transferida para uma nova turma ou até mesmo uma nova escola, para que consiga voltar a ter a confiança nos outros e sentir-se confortável no ambiente escolar.

A segunda subcategoria, a *família*, contou com 4 indicadores fundamentais para a intervenção do bullying: esclarecer, falar, controlar e envolverem-se/atenção. O primeiro indicador é, novamente, esclarecer. Não só as escola mas também as família devem intervir e nem sempre estão devidamente esclarecidas de forma a que isso possa acontecer. Falar com os filhos é também um fator crítico, ou seja, os pais devem ter um olhar atento e ir falando com as crianças de forma a que os consigam perceber e, quando algo está mal, entenderem e saberem como ajudar.

O terceiro indicador, controlo no filho, vai ao encontro de que cada vez se assiste mais a cyberbullying e é importante que os pais mantenham um controlo mais apertado nas páginas de internet e tudo o que está relacionado com o filho. As famílias estarem envolvidas e atentas volta a aparecer como indicador crucial, tenho sido referido em 6 unidades de contexto. É importante que a família esteja sempre envolvida na vida do filho e que esteja atenta a mudanças de comportamento e mudanças de atitude. Como é referido numa das entrevistas - "tentarem perceber porque é que a criança se isola mais, ou porque é que a criança está a baixar as notas, porque é que a criança cada vez menos quer ir à escola, porque é que a criança não fala dos amigos e das atividades fofinhas que faz na escola, porque é que a criança se isola..." (E9).

A terceira subcategoria, as *testemunhas*, foi também bastante mencionada nas entrevistas, tendo sido mencionados indicadores como a necessidade de denunciar e ajudar/defender.

O primeiro indicador, denunciar, foi mencionado 4 vezes. Vemos como a denúncia continua a ser um dos pontos de insistência dos peritos, que urgem às testemunhas e vítimas que contem aquilo porque estão a passar. Sucede que o medo ainda existe e, como diz uma psicóloga, "já vemos mais meninos a fazerem isso, mais meninos a denunciarem, sim. Pedem é para não contar quem são, pedem para ficar como anónimos porque têm medo." (E5).

O indicador ajudar/defender mostra o quão extremamente necessário é que seja dado o alerta quando as situações ocorrem e que se ajude quem está a passar pelo bullying - "Quanto mais testemunhas houver, melhor. São os observadores e são aqueles a quem pedidos muitas vezes, nas intervenções, que ajudem. (E5).

Com base nesta análise conclui-se que existem diversas formas de intervir numa situação de bullying. Contudo, para que tal seja possível, é necessário que todos os intervenientes tenham a mesma noção/consciência em relação ao tema. É bastante importante a intervenção da família numa situação de bullying para que, quem está na situação em questão, sinta que tem o apoio necessário para continuar e ultrapassar.

Prevenção

Categoria	Subcategoria	Unidades de Contexto
8. Prevenção	8.1 Perito	E4 " haja abertura e possibilidade de conseguir receber e olhar para as circunstâncias e conflitos e situações"
		E9: "profissionais que estão no local estarem alerta e atentos"
		E1: "falar com os professores, ouvir os professores, ouvir os funcionários"; "sobretudo ter uma atitude de escuta dos vários intervenientes, de observação atenta e participativa nos vários contextos escolares"
	8.2 Família	E4: " os pais e os professores devem ter um olhar atento para conseguir discernir estas situações"
		E2: "às vezes é um trabalho conjunto, dizer assim "olhe eu acho que não está bem, há qualquer coisa que se passa"
	8.3 Comunidade Escolar	E4: " um ambiente onde haja a possibilidade de proteção"
		E7: "efetivamente estarem atentos a comportamentos de risco..."; "e os professores devem estar muito atentos na prevenção, é muito importante a atenção..."
	8.4 Media	E2: "acho que é mais na informação e na formação, um bocadinho através das campanhas dos media e das idas à escola";

No que toca à prevenção foram definidas 4 subcategorias: peritos, família, comunidade escolar e media. Esta categoria vai ao encontro do nosso sétimo objetivo - "identificar os principais cuidados e preocupações numa ótica de prevenção e tratamento" – ou seja, que tipo de ações podem ser feitas para prevenir o bullying.

Nas entrevistas efetuadas aos peritos (psicólogos, assistentes sociais e pediatras), conseguimos, então, chegar a algumas conclusões no que toca à prevenção do bullying.

A primeira subcategoria diz respeito aos peritos e foram mencionados os seguintes indicadores: envolvimento; ações de sensibilização; proximidade com a comunidade escolar; supervisão e reflexão; identificação precoce de perturbações e reforço de relacionamentos/amizades.

O indicador mais referido foram as ações de sensibilização para a formação e informação, ou seja, para prevenir este tipo de situações em contextos escolares. Este indicador foi referido 7 vezes ao longo das entrevistas e representa a importância de ações de sensibilização como campanhas, palestras e trabalhar com as turmas logo desde o 1º ciclo é um fator importante para a prevenção do bullying. O ideal é conseguir mostrar às crianças, de uma forma educativa e numa ação preventiva, o que não deve fazer e o que devem fazer face a situações de bullying.

Relativamente ao indicador de envolvimento, este foi o indicador segundo mais referido, tendo sido repetido 5 vezes. Este indicador mostra que é papel dos psicólogos escolares estarem atentos aos vários sinais que possam existir nas crianças que possam ser agressores ou vítimas e envolver-se no ambiente escolar. Como é dito por um psicólogo escolar numa das entrevistas, é importante que " haja abertura e possibilidade de conseguir receber e olhar para as circunstâncias e conflitos e situações" (E4).

A proximidade com a comunidade escolar é outro indicador bastante importante no papel dos peritos na prevenção do bullying. É crucial que os psicólogos escolares falem e ouçam os professores e funcionários, de forma a haver proximidade entre toda a comunidade escolar e prevenir este tipo de situações. Uma comunicação clara e preocupada entre toda a comunidade escolar é, então, um aspeto a ser feito pelos psicólogos escolares.

Ainda no seguimento dos psicólogos escolares, é referido haver uma supervisão e reflexão, o que acaba por se traduzir nos indicadores anteriores, que exigem extrema atenção e estado de alerta para as situações de bullying. Na primeira entrevista realizada são propostos "grupos de supervisão e de reflexão no âmbito da relação educativa (...)", visto que "é (...) uma forma importante de intervir, não apenas preventivamente, mas na resolução de casos com os quais as pessoas se deparam" (E1).

O indicador identificar precocemente perturbações, acaba também por se traduzir com o indicador "envolvimento", onde há que haver atenção por parte de todos os intervenientes no contexto escolar para se poder perceber precocemente de problemas de personalidade, de poder, de medo, etc.

Por último, o indicador reforçar relacionamentos/amizades, ou seja, começar desde cedo a reforçar a ideia de amizade, a importância da mesma, a importância da união, do respeito pelo outro, de entre ajuda, de respeito pelo próximo é referido numa das entrevistas. Com isto, os peritos aconselham a intervenção de todos os elementos do contexto escolar, bem como a família, a criarem a noção na criança de saber respeitar.

Em termos de prevenção no lado familiar, são referidos dois indicadores: atenção e trabalho conjunto com a escola.

O primeiro indicador, a atenção, já referido como fator preventivo para peritos e repetido bastante entre as diversas entrevistas, é um indicador de extrema importância, tendo sido repetido 6 vezes. Os pais têm que ter muita atenção aos filhos e aos sinais e comportamentos inexplicáveis que estes transmitem que, embora possam parecer de rebeldia/adolescência, podem acabar por se tornar num padrão de comportamento que se está a criar na criança, ou seja, ter em atenção se esta pode ser uma vítima ou agressor numa situação de bullying.

O segundo indicador relativamente à família é o trabalho conjunto com a escola. Aqui é explicado que os pais devem manter contacto com a escola que os seus filhos frequentam, de forma a poderem trabalhar em conjunto na educação da criança.

Na subcategoria comunidade escolar são referidos 4 indicadores que ajudam na prevenção do bullying por parte desta: proteção, atenção, envolvimento e interação, sendo que todos representam um ambiente escolar saudável e estável.

O primeiro indicador, proteção, explica que a escola tem que ser um ambiente dotado de proteção e o segundo indicador é, novamente, a atenção, em que todo o contexto escolar, como funcionário, professores, psicólogos escolares, entre outros, devem estar atentos e alerta a comportamentos de risco.

O terceiro indicador relativamente à comunidade escolar diz respeito ao envolvimento, indicador já referido anteriormente. Este indicador é bastante importante, pois é necessário que os professores se envolvam, se preocupem com as crianças que estão a ensinar, que criem espaços em que haja essa oportunidade para saber se está a correr tudo bem na escola, tentar conhecer o ambiente familiar de cada criança, entre outros.

Por último, o indicador de interação na comunidade escolar, explica como é fundamental realizarem-se atividades que permitam as crianças aprendam a ajudarem-se e a respeitarem-se, independentemente das suas diferenças. Numa das entrevistas é proposto: "mais trabalhos de grupo..."; "mais atividades mesmo em contexto escolar nas quais as crianças são obrigadas a interagir umas com as outras no sentido de entre ajuda..."; "nas quais as crianças devem aprender a respeitar-se umas às outras..."; "'devem haver dinâmicas escolares..."; (E7).

A última subcategoria, os media, apenas obteve uma resposta de prevenção: campanhas. É mencionado que a presença dos media na formação e informação sobre o bullying em campanhas é uma fonte de sensibilização das crianças.

Para concluir, é possível perceber existem diversas formas de prevenir o bullying em contexto escolar, sendo que as mais sugeridas são a atenção e alerta de todos os intervenientes no contexto escolar, bem como os pais das crianças, ao fazer controlo do comportamento das mesmas. Outra forma relevante de prevenir o bullying e que foi falada em algumas entrevistas foi o envolvimento, ou seja, o haver uma ligação dos professores e funcionários com os alunos, dos pais com a escola e haver uma preocupação em se perceber se o ambiente escolar onde se encontram várias crianças é bom para elas ou não.

Reações/Comportamentos

Categoria	Subcategoria	Unidades de Contexto
9. Reações/Comportamentos	9.1 Vítimas	E1: "Em muitos casos, são manifestações, são sintomas... teremos de ser nós os intérpretes daquelas manifestações, daquelas formas veladas de dizerem "ajudem-me".
		E9: "não contam aos pais porque existe uma grande dificuldade e não conseguem assumir que são vítimas de bullying"
		E8: "Há aqueles que não têm coragem de o fazer, não é? E vão sofrendo esse bullying durante muito tempo, meses e meses e meses e meses.
	9.2 Testemunhas	E8: "E depois existe a outra parte que é intimidação que tu disseres passas a ser tu também naquele papel, portanto passa por aí."; "e depois existe uma série de colegas, conhecidos, meninos da mesma turma, eventualmente, que podem ver, que podem testemunhar essa situação e por medo também de represálias também não o fazem"
		E7: "Há crianças que mesmo na situação de bullying chegam lá e tentam defender quem está a sofrer."; "até pode comentar, por exemplo, com os pais..."; E5: "É um sofrimento e uma grande divisão sem saber o que é que devem fazer. Por um lado, estou a trair o meu amigo se eu contar, mas se eu não contar, ele está a sofrer e eu também não suporto vê-lo a sofrer;

Outro dos objetivos do nosso estudo era compreender quais as reações e comportamentos tanto de vítimas como de testemunhas de bullying. Esta categoria e as respectivas subcategorias servem para compreender que tipo de atitudes estes dois intervenientes têm quando são confrontados com situações de agressão, se denunciam, se ignoram ou até se dão luta.

Quando questionados sobre as reações e comportamentos das vítimas, os indicadores que foram encontrados foram a incapacidade de denunciar; a queixa; a vergonha; o medo; o silêncio; o isolamento; as reações físicas; a crença na inferioridade; o sentimento de revolta; e as manifestações.

Aqueles que mais vezes foram referidos foram a incapacidade de denunciar, a queixa, e o silêncio, cada uma referida 3 vezes ao longo das entrevistas, o que mostra que são fatores igualmente importantes. Se analisarmos os 3 em pormenor, vemos que todos eles têm algo em comum: a vítima tende a não agir perante as agressões que sofre e fica em silêncio e não denuncia. Isto tem muito a ver com o perfil acima descrito, que não é muito compatível com uma atitude reivindicativa. Sucede que a queixa que aqui é mencionada não é no sentido de denúncia direta mas mais no sentido de a criança ir deixando alguns sinais, e se ir queixando de algumas coisas, indiretamente remetendo para o bullying, como se diz no indicador manifestação, na E1: "Em muitos casos, são manifestações, são sintomas... teremos de ser nós os intérpretes daquelas manifestações, daquelas formas veladas de dizerem "ajudem-me". Outra manifestação possível para o problema do bullying é a ingressão em grupos de prevenção do bullying e que organizam campanhas de prevenção.

Outro indicador importante, referido nas E1 e E7, é a vergonha e parece ser um obstáculo muito forte à denúncia uma vez que "estaria perante ainda outra pessoa a assumir-se como vítima, não só apenas perante o agressor, mas perante outro". Isto revela que existe uma barreira entre a vítima de bullying e as entidades superiores que poderão resolver o caso, como os pais e professores, porque a vítima tem de vergonha de falar e de assumir o "seu problema", já que esta poderá pensar que é, de facto um problema dela. É precisamente isso que se diz na E9 quando a psicóloga clínica diz que as vítimas "não contam aos pais porque existe uma grande dificuldade e não conseguem assumir que são vítimas de bullying".

Isto pode gerar um sentimento de inferioridade na vítima que pode sentir, de alguma forma, que as agressões são culpa dela e diminui-se e inferioriza-se por causa disso, acabando ela por se isolar de todos os colegas, como se diz na E3: "costumam isolar-se e é aí que se deteta um bocadinho a sua situação; vão comer sozinhas, estão também sozinhas no recreio... isolam-se um pouco às vezes". Outra reação possível a estas agressões contínuas pode ser a geração de um sentimento de revolta perante o mundo e os que o rodeiam: "Porque essas crianças também sentem alguma revolta, "Porquê eu? Porque é que me estão a fazer isto a mim? O que é que eu tenho a menos com os outros para que estes gajos sintam que me podem fazer isto?"; "Reagem com algum sentimento de incompreensão..." diz-se na E7.

Outro indicador ainda que, tendo apenas sido referido uma vez ao longo das várias entrevistas, consideramos ser de extrema importância é o medo, tal como é referido na E1. O entrevistado diz que "muitas vezes a queixa corresponderia para a vítima a um acréscimo da agressão" (E1) o que mostra como as crianças vítimas de bullying temem a retaliação daqueles que denunciam. Simultaneamente, isto mostra como a ação dos agentes superiores e com capacidade de resolução do problema têm uma atuação ineficaz, porque permitem uma reação do agressor à denúncia.

Seguidamente, quisemos avaliar compreender que tipo de reações e comportamentos têm as testemunhas de actos de bullying. Nesta subcategoria encontrámos uma grande disparidade de indicadores, o que mostra a difícil posição em que a testemunha se encontra, tal como é referido na E5, quando a psicóloga refere a indecisão que a testemunha vive já que: "É um sofrimento e uma grande divisão sem saber o que é que devem fazer. Por um lado, estou a trair o meu amigo se eu contar, mas se eu não contar, ele está a sofrer e eu também não suporto vê-lo a sofrer".

Os indicadores encontrados nesta subcategoria foram o medo; o aparecimento tardio; desvalorização; silêncio; não denunciam; anonimato; denunciam; agem positivamente; percepção; agressão justa; e indecisão mostram a disparidade de reações que a testemunha, segundo a experiência dos entrevistados, pode tomar. Aqueles que foram mais vezes referidos foram o medo, tendo sido falado 7 vezes, a percepção, com 4 menções como a não denúncia e “agem positivamente” foi referido 3 vezes.

O medo joga aqui um papel muito importante quando falamos do comportamento das testemunhas porque, como é referido na E2, E3, E6, E7 e E8, é o medo das represálias que bloqueia a ação das testemunhas. O facto de elas próprias poderem vir a sofrer o mesmo tipo de agressões é o grande dissuasor das denúncias ou de qualquer outra atitude que poderia por fim às agressões a que assistem.

Esta razão pode levar a um aparecimento tardio das testemunhas, que só ousam aparecer e dar testemunho do sucedido quando a situação já é óbvia e como se diz na E1 "por vezes conhecemo-las posteriormente, quando a situação se torna manifesta, então aí é como se as testemunhas emergissem". Até essa altura existe um silêncio e as testemunhas não denunciam os casos que vêem, contribuindo assim para o perpetuar da situação. Há até alguns casos, segundo a E9, em que as crianças consideram as agressões justificadas e “acabam por partir do princípio que aquilo era merecido”.

Depois, por outro lado, temos ainda um outro tipo de testemunhas que tem uma atitude mais proativa e que denunciam os casos. Embora não seja tão numeroso, segundo uma das psicólogas educacionais “já vemos mais meninos a fazerem isso, mais meninos a denunciarem” (E5). Estas crianças tendem a pedir o anonimato da denúncia, para se protegerem da retaliação. Aqueles que não denunciam podem, ainda assim, demonstrar “mais revolta com o acto em si” (E9), tentar defender quem está a sofrer ou mesmo falar com os pais sobre a situação na escola e criar alguma consciência para a existência do problema.

APAV

Categoria	Subcategoria	Unidades de Contexto
10. APAV	10.1 Papel da APAV	<p>E4: "com campanhas de sensibilização, cultivando e ensinando as pessoas sobre as coisas más do bullying e tudo aquilo que ele pode trazer aos envolvidos."</p> <p>E1: "dispondo de um gabinete ou de um espaço de atendimento e de consulta, de escuta para pessoas que procurem a ajuda";</p> <p>E8: "Pelo conhecimento que eu tenho do trabalho que a APAV faz, acho que cada vez há mais sensibilização, que cada vez tem um papel mais ativo e fundamental para que se possam dirigir a muitos destes pedidos de ajuda e que eles devem ser feitos, feitos logo diretamente. Têm uma papel fundamental."</p>

A última categoria desta grelha guarda um lugar para a APAV. No seguimento das entrevistas em que já foram abordados temas específicos ao bullying, dá-se espaço a uma reflexão sobre o que é e como é o papel da APAV no que diz respeito a questões de bullying. Sendo assim, esta categoria só se divide numa subcategoria: O papel da APAV.

No que diz respeito a esta subcategoria, na análise de todas as entrevistas foram estipulados 6 diferentes indicadores: ações de formação e sensibilização, foco da campanha, atendimento, prevenção, orientação e recolocação de pessoas.

Na totalidade das entrevistas, o indicador mais abordado foram as ações de formação e sensibilização, nomeadamente campanhas escolares, cujo objectivo principal é dar a conhecer informação sobre o bullying em geral, o porquê do bullying ser mau, ou mostrar que é mau - "com campanhas de sensibilização, cultivando e ensinando as pessoas sobre as coisas más do bullying e tudo aquilo que ele pode trazer aos envolvidos." (E4).

Relativamente ao indicador da prevenção (2º mais mencionado), a ideia transmitida é sempre muito semelhante: comunicar à APAV os diferentes casos de bullying, porque é esta associação que tem os meios e as ferramentas necessárias para resolver a situação. Como referido na E4: "Não se deve levar só uma situação de bullying quando uma situação de bullying acontece"; "certamente que eles terão todos os mecanismos e todas as estratégias para conseguir prevenir".

O indicador orientação segue o mesmo fio de condutor, visto que a APAV é uma associação focada para lidar estes tipos de situações - "principalmente eles divulgam o que é que a pessoa pode fazer, orientam no sentido da justiça" (E2) - a APAV tem, então, um papel orientador no sentido em que pode apoiar e orientar uma criança que sofra de bullying.

A APAV é também percebida como uma instituição sem fins lucrativos que não se foca apenas num interveniente, mas em todos, que pode ajudar na recolocação de pessoas e está sempre disponível para ajudar com uma linha de apoio.

Numa leitura cruzada de todas as subcategorias, nota-se facilmente numa lógica de actuação. Por um lado, a necessidade de informar o público em geral das características, sintomas, indicadores de bullying via campanhas de sensibilização tanto na escola como fora. Por outro lado, que não se fixem somente no agressor e/ou na vítima, mas sim também em todos os outros intervenientes. Dada esta informação e

pegando noutras sub-categorias, alertar a APAV para que se possa fazer frente, prevenindo e orientando essas mesmas questões.

Conclusão

Após a pesquisa, recolha e análise da informação obtida, a fase seguinte deste trabalho de investigação era chegar a conclusões e tirar ilações de tudo o que descobrimos. Para que isto fosse possível, foi necessário recorrer à informação existente na literatura sobre o assunto, interpretar a informação recolhida ao longo das 9 entrevistas e colocá-las frente a frente e ver em que pontos concordavam, onde estavam as contradições e de que forma é que os dados secundários sustentavam os dados primários e vice-versa. Foi um trabalho extenso, que requereu um trabalho de análise, comparação e interpretação profundo e que nos permitirá ter uma visão mais clara e retirar alguns insights sobre o problema do bullying.

O bullying é um problema já muito estudado e que tem já uma extensa literatura associada. Muitos são os autores que falam sobre o bullying e apresentam teses e propostas de solução para este problema. Sucede que, ao longo da nossa investigação e tendo em consideração os testemunhos dos nossos entrevistados, pudemos compreender que o problema do bullying não se pode resolver com a aplicação de fórmulas estudadas, mas sim com um cariz humano, próximo e cuidado. Cada caso de bullying envolve pessoas reais e cada um deles é um caso específico e pessoal e necessita de uma abordagem igualmente pessoal e próxima. Este mesmo cuidado é também extremamente necessário, uma vez que, na maior parte dos casos, o bullying é um problema silencioso e que está escondido em pequenos sinais e alterações dos intervenientes do bullying. Deve haver uma atenção especial a estes sinais por parte dos professores, pais e outros responsáveis para impedir que haja o prolongamento e desenvolvimento dessa situação. Embora estes sinais sejam indicativos e possam ajudar os responsáveis da criança, eles não devem ser levados à letra: cada criança terá uma reação e uma resposta diferente ao que está a atravessar e por isso é necessário haver um envolvimento próximo juntos das mesmas.

Ora, e isto leva-nos para um ponto principal que encontramos no nosso trabalho: a família é a primeira instância de prevenção do bullying. A família representa um papel essencial na educação das crianças e quando tal não acontece, surgem diversos problemas na das mesmas, entre os quais o bullying. Uma estrutura familiar estável, segura, atenta e aberta à conversa e ao diálogo são essenciais para prover a criança das ferramentas emocionais e psicológicas para que estas não pratiquem atos de agressão continuada, no caso do agressor, ou sofram problemas de confiança e caiam na vitimação, no caso das vítimas. É importante que estas crianças não criem défices afetivos, já que em dois terços das entrevistas efetuadas um mau ambiente familiar ou negligente foi considerado uma das principais motivações do agressor.

Neste sentido, vem outra conclusão que pudemos tirar das respostas dos peritos que entrevistámos: 78% diz que os exemplos e as atitudes que as crianças veem e vivem em casa são instrumentais para o desenvolvimento da sua personalidade. Crianças que em casa tenham exemplos de violência e que cheguem mesmo a sofrer algum tipo de agressão, têm maior probabilidade de vir a desenvolver uma identificação ao agressor e de se tornarem, eles mesmos, agressores. O inverso também pode acontecer: quando se vem de uma família superprotectora e até sufocante, essas crianças poderão ter uma maior propensão para se tornarem vítimas sem capacidade de se defenderem. Por isso, é muito importante a existência de um ambiente familiar equilibrado, para dar às crianças as ferramentas de que necessitam para crescerem sem qualquer tipo de défices ou excessos.

É por o agressor estar falho destas ferramentas que procura na agressão um escape dos seus problemas. É por isso que nas nossas entrevistas, muitos peritos afirmam, aquilo que consideramos ser um **insight** desta investigação, que o agressor é mais do que agressor: ele é vítima da própria agressão e deve ser visto e acompanhado tal como a vítima. Isto porque o agressor, debaixo daquela capa de superioridade e de desejo de controlo e de domínio sobre os outros, esconde uma grande insegurança e falta de autoestima, que advém maioritariamente da falta de apoio familiar. Segundo uma das entrevistas, o agressor deve ter o mesmo tratamento e passar pelo mesmo processo que a vítima, já que também ela está a passar por um problema e por isso não devemos rotular nenhum dos dois como agressor e vítima: são ambos vítimas das suas próprias circunstâncias. É nesta fase que é necessário haver uma estreita relação entre os vários elementos da comunidade escolar. Apenas através da intervenção do psicólogo escolar é possível fazer o diagnóstico destas situações, compreender as origens do problema de cada uma das crianças, quer vítima quer agressor, e exercer uma intervenção terapêutica e multidisciplinar. Porém, com o surgimento das novas tecnologias, o cyberbullying veio trazer um maior problema na identificação dos agressores e também das vítimas, o que dificulta o tratamento e o fim da situação. Isto fez também com que houvesse uma ligeira transição do bullying físico para um bullying mais psicológico.

O terceiro interveniente que é essencial, quando se fala de situações de bullying, é a testemunha. As testemunhas, porque têm uma visão externa do problema, conseguem ser elementos imparciais e objetivos da situação, para além de coexistirem ao mesmo nível que os outros intervenientes. A sua denúncia, quando a vítima não tem força para o fazer, é muitas vezes o elemento chave para que estas questões cheguem ao conhecimento dos superiores e se possa fazer alguma coisa em relação a isso. Para isso é necessário que haja uma atuação rápida e eficaz por parte das entidades superiores, já que em redor de situações de agressões paira sempre o medo da retaliação, caso haja denúncia. É, por isso, necessário ter as ferramentas para uma intervenção rápida e que dê mais segurança a quem quer denunciar e proteger os seus amigos, outro dos **insights** deste trabalho.

Sucedem que há situações em que são as próprias vítimas que não desejam e pedem para que não seja feita denúncia, por temerem o estigma que podem sofrer. Denunciar uma situação de agressão será o mesmo que admitir que foram maltratados e inferiorizados perante uma ou outra pessoa e isso gera neles um sentimento de vergonha muito grande. A vergonha de admitirem que eram vítimas de bullying paralisa a denúncia faz com que a situação se perpetue.

Concluindo, pudemos ver como a perspectiva dos peritos sobre o bullying se centra muito numa ideia de prevenção, controlo atempado e da necessidade de um contacto próximo e eficaz para evitar a escalada da situação num futuro próximo e distante. Para o perito, não pode haver rótulos nem preconceitos: o tratamento e o acompanhamento tem de ser feito tanto à vítima como ao agressor, resolvendo o problema tanto na origem como no fim da cadeia, para prevenir situações futuras. Aquilo que se pode considerar o ponto fundamental desta investigação é que a violência gera violência e as situações de bullying na infância poderão ter consequências enquanto adultos, tornando-os adultos violentos ou adultos depressivos. O perito desempenha, por isso, um papel essencial na comunidade escolar, o de elo de ligação entre as várias instâncias e, ao mesmo tempo, o de responsável pela resolução do problema do bullying.

Bibliografia

PEREIRA, Beatriz; SILVA, Marta Iossi; NUNES, Berta. (2009) – Descrever o Bullying na escola: estudo de um agrupamento de escolas no interior de Portugal. Disponível na Internet: <http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/10118>

CARVALHOSA, Susana Fonseca de; LIMA, Luísa; MATOS, Margarida Gaspar de. (2002) – Bullying – a provocação/vitimização entre pares no contexto português. Disponível na Internet: <http://www.rehueong.com.ar/sites/default/files/Bullying%20MARGARIDA%20GASPAR%20DE%20MATOS.pdf>

MATOS, Margarida Gaspar de; GONÇALVES, Sónia M. Pedroso. (2009) – Bullying nas escolas: comportamentos e perceções. Disponível na Internet: <http://repositorio.ispa.pt/handle/10400.12/1084>

PICADO, Luís. (2009) – Bullying em contexto escolar. Disponível na Internet: <http://www.psicologia.pt/artigos/textos/A0575.pdf>

DIAS, Maria Paula. (2013) – Bullying: Proposta para formação. Disponível na Internet: <http://www.psicologia.pt/artigos/textos/A0717.pdf>

BARBOSA, Eliana Filipa Pereira; SANTOS, Filipa Andreia da Costa Pinto dos. (2010) – Bullying – Modelo intervenção. Disponível na Internet: <http://www.psicologia.pt/artigos/textos/TL0182.pdf>

MIRANDA, Alex Barbosa Sobreira de; MAURIZ, Naila Luíza de Carvalho. (2012) – As consequências psicossociais do bullying no rendimento escolar. Disponível na Internet: <https://psicologado.com/atuacao/psicologia-escolar/as-consequencias-psicossociais-do-bullying-no-rendimento-escolar>

FERREIRA, Tatiana Lima. (2009) – Bullying na escola: A intervenção do Psicólogo Escolar. Disponível na Internet: <http://www.webartigos.com/artigos/bullying-na-escola-a-intervencao-do-psicologo-escolar/20228/>

<http://repositorio.uportu.pt:8080/bitstream/11328/171/2/TME%20337.pdf>

FERNANDES, I. (1998). Prevención de la Violência y Resolución de Conflictos. El Clima Escolar como Factor de Calidad. Madrid: Narcea, S.A. Ediciones.

FARRINGTON, D. (2002). “Risk factors for youth violence”. In E. Debardeux & C. Blaya (ed.). Violence in Schools and Public Policies. Paris: Elsevier, pp. 13-32.

PUTTALAZ, M. & Heflin, A. (1990). “Parent-child interaction.” In S.R. Asher & J. D. Coie (Eds). Peer Rejection in Childhood.” New York: Cambridge University Press, pp. 189-216

BAUMRIND, D. (1991). “The influence of parenting style on adolescent competence and substance use”. Journal of Early Adolescence, 11, pp. 56-95.

LOPES NETO, A. A. N. (2005). Bullying – comportamento agressivo entre estudantes. *Jornal de Pediatria*, 81(5), 164 -176.

MARTINS, J. B. (2003). A atuação do psicólogo escolar: multirreferencialidade, implicação e escuta clínica. *Psicologia em estudo*,8(2), 39-45.

MARINHO-ARAUJO, C. M., & Almeida, S. F. C. de. (2008). *Psicologia Escolar: construção e consolidação da identidade profissional* (2a ed.). Campinas, SP: Alínea.

CHIORLIN, M. de O.(2007). A influência do bullying no processo de ensino-aprendizagem. São Paulo: Ufscar. Recuperado: 16 set. 2009. Disponível: <http://www.ufscar.br/~pedagogia/novo/file>

BALLONE, G. J. (2005). Maldade da infância e adolescência: Bullying. Disponível em: www.psiqweb.med.br.

OLWEUS, D. (1993). *Bullying at School: What We Know and what we can do*. England: Blackwell Publishing. Disponível em Google Books

QUIROZ, H. C. et al. (2006). Bullying in schools – fighting the bully battle. Disponível em www.schoolsafety.us.

SHORE, K (2006). *The ABC's of Bullying Prevention: A Comprehensive Schoolwide Approach*. National Professional Resoucers. Disponível em Google Books

MATOS, M. G., & Equipa do Projecto Aventura Social e Saúde (2003). *A saúde dos adolescentes portugueses - Quatro anos depois*. Lisboa: Edições Faculdade de Motricidade Humana.

HARRIS, S., & Petrie, G. (2002). A study of bullying in the middle school. National Association of Secondary School Principals. *NASSP Bulletin*, 86, 42-53.

RIBEIRO, Ana Teres (2007) O BULLYING EM CONTEXTO ESCOLAR ESTUDO DE CASO, disponível em <http://repositorio.uportu.pt:8080/bitstream/11328/171/2/TME%20337.pdf>