

III Jornadas Ibéricas de Educação Social

Conflitos sociais: discursos, representações, estratégias de mudança



Livro de atas

Bragança 26 e 27 de novembro de 2015

Livro de atas

III Jornadas Ibéricas de Educação Social

Conflitos sociais: discursos, representações, estratégias de mudança.

Coordenação: Maria do Nascimento Mateus

Edição: Instituto Politécnico de Bragança - 2015

5300 -253 Bragança – Portugal

Tel. (351) 273 303 000

Fax (351) 273 313 684

Design: Gabinete de Imagem da ESE/IPB

Imagem da capa: Lee Stapleton

ISBN: 978-972-745-190-6

Disponível em: <http://hdl.handle.net/10198/11440>

Comissão científica

Cristina Mesquita - Instituto Politécnico de Bragança - Portugal

Jesus Valero Matas – Universidad de Valladolid - Espanha

João Paulo Ferreira Delgado – Instituto Politécnico do Porto - Portugal

Juan Romay Coca – Universidad de Valladolid/Soria - Espanha

Maria do Nascimento Mateus – Instituto Politécnico de Bragança - Portugal

Comissão organizadora

André G. Herculano Sousa

Benilde Moreira

Cristina Mesquita

Marília Castro

Maria do Nascimento Mateus (coordenadora)

Maria Emília Nogueiro

Orlando Miguel P. Gama

Paula Martins

Pedro Alexandre Couceiro

Secretariado

Carla Monteiro

Cláudia Moreira

Diogo Miguel Goncalves Gomes

Lisete Gomes

Maria do Nascimento Mateus (coordenadora)

Maria Emília Nogueiro

Mónica Nogueiro

Paula Martins

Tânia Arouca

Índice

Comissão científica	i
Comissão organizadora.....	i
Secretariado.....	i
Programa	iv
Atas das III Jornadas Ibéricas de Educação Social subordinadas ao tema:	
Conflitos Sociais: discursos, representações, estratégias de mudança.....	1
Sessão de abertura.....	1
Apresentação e moderação das comunicações.....	2
Moderação da conferência	2
Moderação do painel 1 - Representações e discursos sobre conflitos sociais.....	3
Moderação do painel 2 - Conflitualidade entre discursos e práticas de integração social.....	4
Moderação do painel 3 - Dinâmicas sociais e estratégias de mudança.....	5
Síntese das comunicações apresentadas nas III Jornadas Ibéricas de Educação Social.....	7
Sessão de encerramento.....	7
Conferência: Nuevos problemas sociales en la sociedad globalizada: los problemas de integración cultural.....	8
Casos sobre multiculturalidade.....	17
Painel 1 - Representações e discursos sobre conflitos sociais.....	20
Conflito: tu és o problema. O outro? Uma oportunidade.....	20
A inquietude dos brandos costumes na fronteira entre o género e a violência.....	29
Painel 2 - Conflitualidade entre discursos e práticas de integração social	41
Educación e alfabetización en saúde mental: conflictos, retos e paradoxas	41
Um olhar para além das grades.....	50
Socio-hermenéutica multidimensional para la resolución de conflictos y una consecución de una cultura de paz.....	64
O paradigma cindínico da multiculturalidade Europeia nos séculos XX e XXI.....	79
Painel 3 – Dinâmicas sociais e estratégias de mudança.....	91
A formação dos educadores sociais: reflexividade e capacitação para a mudança.....	91

Da disciplina ao empreendedorismo: vellas prácticas de exclusión no novo discurso educativo.....	107
Discursos, representações e estratégias de mudança no acolhimento de crianças e jovens.....	115
Redes sociais: perspetivas dos jovens na mediação de conflitos.....	122
Síntese das comunicações apresentadas nas III jornadas de Educação Social.....	140
Autores	146

Painel 3 - Dinâmicas sociais e estratégias de mudança

Redes sociais: perspectivas dos jovens na mediação de conflitos

Carlos Morais – Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Bragança
(Portugal)

Maria do Nascimento Mateus – Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de
Bragança (Portugal)

Luísa Miranda – Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico de
Bragança (Portugal)

Paulo Alves – Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico de
Bragança (Portugal)

Introdução

Vivemos num mundo em rede, onde os jovens interagem e partilham interesses nas redes sociais. Existe grande variedade de redes sociais que têm grande impacto na interação e na partilha de informação entre as várias gerações e de forma particular entre os jovens e que são suportadas por várias ferramentas que fazem com que cada rede social possa responder a diversos objetivos e a diferentes utilizadores.

Perante a diversidade de redes sociais e de tão elevada utilização coloca-se como problema a investigar

- A relação que os jovens têm com as redes sociais provoca conflitos ou resolve problemas com a família, os amigos e a escola?

Para compreender esta relação e obter respostas à questão formulada, foram definidos os seguintes objetivos:

- Compreender a relação dos jovens com as redes sociais;
- Identificar os conflitos que as redes sociais podem provocar ou solucionar na família, nos amigos e na escola;
- Identificar os critérios utilizados pelos jovens para convidar ou aceitar amigos nas redes sociais;
- Identificar indicadores sobre a perceção dos jovens relativamente às principais vantagens e desvantagens das redes sociais.

Para responder à concretização dos objetivos referidos, a investigação foi orientada a partir das seguintes questões de investigação:

- Qual é a relação dos jovens com as redes sociais?
- Quais são os conflitos que as redes sociais podem provocar ou solucionar na família, nos amigos e na escola?
- Quais são os critérios utilizados pelos jovens para convidar ou aceitar amigos nas redes sociais?
- Quais são as principais vantagens e desvantagens das redes sociais?

Os resultados foram obtidos por inquérito por questionário, administrado *online*, a um grupo de jovens do ensino não superior e serão apresentados de acordo com a sequência das questões, apresentando para cada questão uma síntese descritiva das respostas dadas, bem como alguns exemplos das próprias respostas.

O artigo está organizado nos seguintes tópicos principais: fundamentação, metodologia, resultados e conclusões.

1. Fundamentação

As redes sociais ocupam grande parte do tempo útil dos jovens. São uma realidade com a qual temos de lidar, com todas as suas características, umas mais positivas outras nem tanto. Como educadores só poderemos atuar se conhecermos a relação dos jovens com este seu mundo.

De acordo com Gray (2010) a comunidade educativa está interessada em permitir que os alunos possam demonstrar os seus resultados de aprendizagem através da criação de conteúdos nestas novas plataformas, nomeadamente para envolver os alunos e desenvolver as suas competências, aumentar a capacidade crítica e criativa, podendo ao mesmo tempo melhorar também as capacidades de expressão escrita.

Os contactos sociais desenvolvidos nestas redes têm grande impacto na interação e na transmissão de informação entre os seus membros (Mayer & Puller, 2008).

As redes sociais na *Web* emergem das práticas de interação orientadas para a partilha e formação de grupos de interesse que estão na origem das narrativas digitais da sociedade do conhecimento. O sentido da construção coletiva e colaborativa na *Web* constitui uma das principais características destas organizações, para além da flexibilidade e da complexidade dos sistemas de informação, aprendizagem e conhecimento (Morais, Miranda, Alves & Dias, 2011).

As redes sociais podem ser usadas da mesma forma que os sítios pessoais na *Web* e as aplicações de mensagens instantâneas, constituindo um espaço fácil e acessível para interação e troca de opiniões. Estas potencialidades podem ser importantes na medida em que os utilizadores se encontram, muitas vezes, *online* beneficiando das ferramentas disponíveis que possibilitam uma fácil comunicação (Pempek, Yermolayeva & Calvert, 2009).

Para Ellison, Steinfield e Lampe (2007) as redes sociais permitem que os seus membros se apresentem, articulem as suas relações sociais e estabeleçam ou mantenham relações com outras pessoas. Estas plataformas podem ser orientadas aos contextos de trabalho, para ligar pessoas com interesses comuns ou para manter contacto entre colegas de escola.

O número de investigações relacionadas com as redes sociais é bastante elevado, com particular destaque para o *Facebook*. Khan, Wohn e Ellison (2014), com base num estudo que envolveu 690 alunos do ensino não superior, salientam que as plataformas orientadas para a interação social, como o *Facebook*, permitem que os adolescentes colaborem em atividades académicas, nomeadamente na colaboração, no apoio a amigos “reais” e na promoção de habilidades de nível superior na *Internet*. Os mesmos autores acrescentam que embora o *Facebook* não seja especialmente concebido para a aprendizagem permite entrar em contacto e pedir a outros alunos para ajudar a classe, para discutir trabalhos escolares e obter recursos que podem ser usados em trabalhos escolares, assim como partilhar algumas funcionalidades com material didático formal ou com os sistemas de gestão de aprendizagem (LMS).

Sánchez, Cortijo e Javed (2014) salientam que a influência social é o fator mais importante na adoção do *Facebook*, considerando que os alunos são influenciados a adotá-lo para estabelecer ou manter contacto com outras pessoas com quem partilham interesses. Referem ainda que o uso educacional do *Facebook* é explicado diretamente pelas finalidades com que é usado e indiretamente pela sua aprovação. Para os mesmos autores a relevância crescente do *Facebook* no ambiente social e de trabalho conduz as pessoas a utilizar esta ferramenta de rede social na sua atividade diária, assim como a realização de jogos e outras atividades de diversão. Acrescentam, ainda, que o *Facebook*, quando é usado corretamente pode melhorar o processo de aprendizagem através da promoção da comunicação, da interação, da colaboração e da partilha de recursos.

Ainin, Naqshbandi, Moghavvemi e Jaafar (2015) defendem a utilização do *Facebook* atribuindo como principais vantagens dessa utilização a possibilidade dos jovens manterem relações com os seus pares e desenvolverem novas interações para finalidades diferentes, incluindo a aprendizagem, a procura de informações, colocação de perguntas sobre um determinado assunto e, ao mesmo tempo, compartilhar algumas tarefas de casa e planos de aulas.

O *Facebook* é um ambiente em que os adolescentes podem experimentar a autoapresentação, mas também pode ser um meio em que ocorre o *cyberbullying*. Como salientam Dredge, Gleeson e Garcia (2014), relativamente a um estudo realizado com uma amostra de 147 adolescentes, mais de três em cada quatro relataram ter pelo menos uma experiência de vitimização, nos últimos 6 meses.

Apreciando os aspetos mais positivos e os menos positivos das redes sociais, constatamos que constituem uma realidade que tem grande influência na vida dos jovens, razão pela qual educadores, investigadores e famílias devem estar atentos e preocuparem-se em ajudar os jovens a obter os melhores proveitos das inovações tecnológicas para as suas vidas.

Aceitar as redes sociais acarreta riscos, gera conflitos, mas também pode evitar esses mesmos conflitos.

As redes sociais, assim como qualquer relação social, estão sempre impregnadas pelo poder, pelo conflito, mas também pelas múltiplas possibilidades que oferecem ao nível da solidariedade, da reciprocidade e de partilha. O que é importante é saber estabelecer o equilíbrio entre estas duas vertentes antagónicas, atuando positivamente, potencializando iniciativas para enfrentar e resolver os problemas sociais, procurando uma troca de experiências com base no pluralismo das ideias.

A realidade das redes sociais é dinâmica e a globalização e a informatização da sociedade são uma realidade.

Para Dahrendorf (2011) “(...) o conflito é um facto social universal e necessário, que se resolve com a mudança social (...) e constitui-se como o fator da mudança social e como parte da dinâmica social perante o consenso”, defendendo que sem conflito a história não avança, pois “ (...) a representação de uma sociedade sem conflitos é um ato de violência cometido contra a natureza humana” (p. 12).

O conceito de conflito assenta na diversidade de pontos de vista entre as pessoas, os seus interesses, as suas necessidades e expectativas passa pela relação entre grupos ou

sujeitos que se opõem e toda a história da humanidade tem sido marcada por conflitos de natureza política, económica, social, religiosa, cultural, étnica, sempre presentes nas relações entre os homens.

Os jovens, no mundo globalizado em que vivem, tentam resolver esses conflitos, patentes no espaço que partilham com a família, com os amigos, na escola, na sala de aula, através das redes sociais. Eles procuram soluções, mensagens (des)codificadas lidas nas entrelinhas, apoio para as diferenças de pontos de vista. Mas, os jovens para seu crescimento como ser integral, precisam de respeitar as opiniões do outro, de saber ouvir, de serem tolerantes e de saber como aplicar no dia-a-dia, de forma construtiva, o que leem nas diferentes redes sociais, sendo parte da solução e não do problema que as mesmas podem criar.

A escola é o lugar onde o jovem passa a maior parte do seu dia e, como tal, os conflitos surgem e são expostos nas redes sociais, de forma por vezes violenta e impensada, sem uma construção positiva.

Actualmente assistimos a uma cultura de violência que sobressai nos modos de agir dos indivíduos, quer sejam adultos, jovens ou crianças. O conflito e a violência estão, cada vez mais, presentes nas escolas manifestando-se de várias formas com efeitos devastadores para toda a comunidade educativa, até mesmo mergulhando a escola numa crise de legitimidade. Para inverter esta tendência é necessário desenvolver uma educação para a convivência e para a gestão positiva dos conflitos, a fim de se construir uma cultura de paz, de cidadania e de sã convivialidade no meio escolar. A escola pode encontrar na mediação uma abordagem para a transformação criativa dos conflitos, aceitando aproveitá-los como uma oportunidade de crescimento, mudança e de formação pessoal e social para a resolução dos problemas quotidianos (Tomás, 2010, p. 2).

Melo (2010) considera que “Se as pessoas não pensarem na forma como usam as redes sociais podem surgir problemas graves”, daí que seja necessário criar um código de conduta, pois a percepção que o que escreve e o que lê tem sobre o impacto e as consequências do uso das redes sociais, não é a mesma, havendo um “desfasamento” entre ambos e apenas uma pequena percentagem vai “dar valor ao que podem encontrar

nas redes sociais. “Se as pessoas não pensarem na forma como usam as redes sociais podem surgir problemas graves” (s/p).

Segundo a Lusa (2010) “A elaboração de um código de conduta (...) pode ser a solução para evitar conflitos laborais com base em comentários depreciativos colocados nas redes sociais online” (s/p).

Os jovens, por natureza rebeldes, desafiam as instituições tradicionais, a família e a escola, mas são estas novas gerações que, mais adaptadas às mudanças tecnológicas, promovem avanços nas relações de trabalho do mundo contemporâneo.

Os conflitos que existem nas nossas relações sociais, fruto do relacionamento interpessoal, invadem a escola, que reproduz a sociedade. É difícil aceitar o outro e mais difícil se torna quando não se tem uma educação familiar e escolar orientada no sentido compreensão do outro e do consenso, não voltada e estimulada para a competitividade.

A escola deve fornecer as ferramentas para a resolução dos conflitos, não se preocupando apenas com os aspetos cognitivos mas também com os aspetos sociais. É importante adquirir a consciência de que todos somos escola e temos como objetivo formar os jovens tornando-os pro ativos na construção de uma cidadania participativa, abertos ao diálogo.

O papel que a família, a escola e os amigos têm nos conflitos sociais depende do contexto e do envolvimento, pois tanto pode ser o papel de desencadeador do conflito, como de mediador.

O conflito é natural, resulta de uma divergência de opiniões ou de atitudes que acontecem no dia-a-dia e a sua resolução conduz-nos à construção de uma cultura de paz.

2. Metodologia

O estudo segue uma abordagem qualitativa. Os dados foram obtidos a partir das respostas dadas a um inquérito por questionário *online*, com questões associadas à identificação das características dos sujeitos que participaram no estudo e questões de resposta aberta, orientadas para a obtenção de respostas aos objetivos que precederam o estudo.

O estudo é exploratório, no qual participaram 10 sujeitos, sendo dois de 11 anos, um de 12, cinco de 13 anos, um de 14 e um de 16 anos. Como se verifica a idade mínima é 11 anos, a idade máxima é 16, a média de idades 12,9 anos, 9 são do género feminino e 1 do género masculino.

Relativamente ao ano de escolaridade há um sujeito que frequenta o 11.º ano de escolaridade, um o 9.º ano de escolaridade, dois o 6.º ano de escolaridade e seis frequentam o 8.º ano de escolaridade, conforme se evidencia na Tabela 1.

3. Resultados

Os resultados apresentados, embora tenham sido obtidos de forma cientificamente aceite, não são generalizáveis, atendendo ao reduzido tamanho da amostra e à falta de representatividade da população dos alunos do ensino não superior. No entanto, podem constituir indicadores para eventuais investigações, nomeadamente da posição de alunos de 6.º, 8.º, 9.º e 11.º ano de escolaridade face às redes sociais. Os resultados são apresentados seguindo a sequência das questões no inquérito por questionário, tendo em conta as respostas a cada questão e a sua distribuição pelos seguintes tópicos principais: Relação dos jovens com as redes sociais; Conflitos que as redes sociais podem provocar ou solucionar na família, nos amigos e na escola; Critérios utilizados pelos jovens para convidar ou aceitar amigos nas redes sociais; Principais vantagens e desvantagens das redes sociais.

3.1. Relação dos jovens com as redes sociais

Segue-se cada uma das questões apresentadas aos sujeitos da amostra e a análise das respetivas respostas. A numeração das questões aqui apresentada é independente do número que a questão tinha no inquérito por questionário apresentado à amostra. Todos os sujeitos da amostra responderam a todas as questões.

Questão 1: Há quantos anos utilizas as redes sociais?

O número de anos de utilização das redes sociais varia de 1 a 7, sendo a média de 3,9 anos. Comparando a idade dos sujeitos com o número de anos que usam as redes sociais, as idades com que começaram a utilizar as redes sociais variam de 5 a 11 anos.

Questão 2: Quantos “amigos” tens na rede social que mais utilizas?

O número de amigos varia de 92 a 1154, sendo a média de 409 sujeitos. Comparando o número de amigos que cada sujeito tem com o número de anos que utiliza as redes sociais e admitindo alguma regularidade na conquista de novos amigos, constata-

se que o número de amigos conquistados por anos varia de 21 a 626, o que indicia a ausência de regularidades na conquista de amigos nas redes sociais.

Questão 3: Quantas horas gastas por semana nas redes sociais?

O número de horas que cada sujeito afirma gastar nas redes sociais também varia de sujeito para sujeito, apenas dois, de idades e anos de escolaridade distintos afirmam gastar o mesmo tempo, uma hora. O número de horas despendidas por semana varia de uma a 96, sendo a média de 22 horas semanais. Estes números exigem uma reflexão aprofundada de educadores e encarregados de educação, pois como se pode verificar pelos dados da tabela 2, constata-se que o aluno de 9.º ano de escolaridade gasta 96 horas por semana nas redes sociais e um de 8.º ano de escolaridade gasta 72 horas, pelo que será legítimo perguntar que outras atividades poderão desenvolver estes alunos para além das redes sociais.

Como síntese, apresentamos na Tabela 2, os dados relativos às três questões apresentadas.

Tabela 1

Relação dos jovens com as redes sociais

Código	Idade (anos)	Ano de escolaridade	N.º de anos de utilização das redes sociais	N.º amigos na rede social mais utilizada	Horas gastas nas redes sociais por semana
2	14	9	7	150	10
3	16	11	5	428	7
4	11	6	3	200	2
5	11	6	4	145	1
7	12	8	7	200	1
8	13	8	5	296	72
9	13	8	2	1154	96
10	13	8	1	624	10
13	13	8	3	92	18
15	13	8	2	804	3

Questão 4: Quais são as redes sociais que utilizas?

As redes sociais utilizadas: pelos sujeitos da amostra são: *Facebook* (8), *Instagram* (6), *Twitter* (2), *Tumblr* (2), *Youtube* (1), *Skype* (1), *Messenger* (1), *Whatsapp* (1),

Snapchat (1). De salientar que oito dos sujeitos utilizam mais do que uma rede social. Apenas dois utilizam uma única rede social, e existe um que utiliza 8 redes sociais.

Questão 5: Qual é a rede social que mais utilizas?

O *Facebook* é a rede mais utilizada por 6 dos 10 sujeitos do grupo de estudo, não existindo qualquer uma das outras das redes sociais preferida por mais do que um sujeito.

Questão 6: Quais foram os motivos que te levaram a utilizar as redes sociais?

Os motivos que levaram à utilização das redes sociais variam de sujeito para sujeito, destacando-se, entre outros, comunicar (conversar, socializar), curiosidade, jogos e a influência dos amigos, colegas e familiares. Salientamos algumas das expressões utilizadas que traduzem os motivos que os levaram a aderir às redes sociais:

- *Alguns dos meus amigos utilizavam e gostaram. E falo com os meus amigos (6.º ano de escolaridade);*

- *Por volta dessa altura (há 7 anos +/-)começou a febre das redes sociais, principalmente do Facebook. Como toda a gente criou, tive curiosidade em criar também. Registei-me quando obtive autorização dos meus pais (8.º ano de escolaridade).*

- *Era uma coisa que todos os meus amigos utilizavam e parecia divertido (9.º ano de escolaridade);*

- *Comunicar com os meus amigos e familiares (11.º ano de escolaridade).*

Questão 7: O que fazes nas redes sociais?

Das ações desenvolvidas nas redes sociais destacam-se: conversar com os amigos, receber novidades acerca do mundo, jogar, ver vídeos, publicar fotos, saber o dia de anos de toda a gente.

Apresentam-se algumas das respostas dadas à questão:

- *Jogo, jogos e converso com os meus amigos (6.º ano de escolaridade);*

- *Falar com os meus amigos. Saber o dia de anos de toda a gente. Quando tenho tempo vejo as novidades (8.º ano de escolaridade);*

- *Reblogo coisas sobre as minhas coisas favoritas, como séries ou filmes e vejo vídeos de vídeos, na maior parte das vezes sobre videojogos (9.º ano de escolaridade);*

- *Converso com os meus amigos e familiares através do chat do facebook e do skype, Jogo jogos do facebook (11.º ano de escolaridade).*

3.2. Conflitos que as redes sociais podem provocar ou solucionar na família, nos amigos e na escola

3.2.1. Conflitos que as redes sociais podem provocar na família, nos amigos e na escola

As respostas associadas às questões sobre os conflitos que as redes sociais podem provocar estão presentes nos discursos apresentados pelos diferentes sujeitos e a seguir transcritas.

Questão 8: Quais são as ideias que te ocorrem quando pensas na palavra conflito?

- *Uma discussão, um problema (6.º ano de escolaridade);*
- *Discussão/ideias opostas (8.º ano de escolaridade);*
- *Um desentendimento entre alguém ou um grupo de pessoas (9.º ano de escolaridade);*
- *Diferentes opiniões que levam a uma discussão (11.º ano de escolaridade).*

Como se pode verificar as ideias associadas a conflito, apresentadas pelos sujeitos do grupo em estudo, estão associadas a discussão, problema, desentendimento, diferentes opiniões, ideias opostas.

Questão 9: Apresenta o tipo de conflitos que a utilização das redes sociais pode provocar: a) na família; b) nos amigos; c) na escola.

Dos tipos de conflitos provocados pelas redes sociais na família, salientamos: escrever algo mau sobre a família, má interpretação dos comentários e publicações, horas a mais nas redes sociais, conversas com desconhecidos, consulta de informação considerada pouco adequada, marcação de encontros com desconhecidos. Apresentamos como exemplos de respostas as seguintes:

- *Os filhos escondem os seus problemas nas redes sociais dos pais, o que leva a um problema maior (6.º ano de escolaridade);*
- *Perceber mal algumas situações através de comentários e publicações pode gerar conflitos e discussões (8.º ano de escolaridade);*
- *Se alguém anda a ver coisas que não devia, a pessoa encarregada de educar a pessoa pode ficar chateada; ou se alguém anda a falar com desconhecidos e decide encontrar-se com eles (9.º ano de escolaridade);*

- *Por exemplo, quando uma pessoa passa muito tempo nas redes sociais, vai provocando uma separação com a sua família. Isto leva a que algum familiar dessa pessoa discuta com ela por ter esse vício (11.º ano de escolaridade).*

Dos tipos de conflitos provocados pelas redes sociais nos amigos, salientamos: problemas, zangas, discussão, publicar fotos de um amigo sem consentimento, colocar comentários desagradáveis, perceber mal as situações, entrar na conta de um amigo e espreitar para as mensagens deste. Exemplos de algumas expressões:

- *Postar uma foto de um amigo e ele não querer (6.º ano de escolaridade);*

- *Pode fazer com que o indivíduo se meta em problemas com seus companheiros e pode vir a perde-los (8.º ano de escolaridade);*

- *Se alguém entrar na conta de um amigo e espreitar para as mensagens deste, descobrindo segredos que não devia saber (9.º ano de escolaridade).*

- *Colocar um comentário no facebook que um amigo não goste (11.º ano de escolaridade).*

Dos tipos de conflitos provocados pelas redes sociais na escola destacamos: problemas; colocar um comentário mau sobre a aula e o(a) professor(a) ver; fraco aproveitamento escolar, falta de concentração na escola, publicação de algo que fala mal de um colega da escola, como se pode ver pelas respostas obtidas.

- *Colocar um comentário mau sobre a aula e o(a) professor(a) ver (6.º ano de escolaridade);*

- *Perceber mal algumas situações através de comentários e publicações podem gerar conflitos (8.º ano de escolaridade);*

- *Se alguém passar demasiado tempo nas redes sociais e não se concentra na escola (9.º ano de escolaridade);*

- *Por exemplo, quando se publica algo que fala mal de um colega da escola (11.º ano de escolaridade).*

3.2.2. Conflitos que as redes sociais podem solucionar na família, nos amigos e na escola

Após a identificação da perceção dos jovens sobre os conflitos que as redes sociais podem provocar na família, nos amigos e na escola, quisemos identificar a perceção dos

jovens relativamente ao contributo das redes sociais na resolução de conflitos na família, nos amigos e na escola. Assim, seguem-se as questões e respetivas respostas.

Questão 10: Apresenta as tuas ideias sobre a forma como as redes sociais podem ajudar a resolver conflitos: a) na família; b) nos amigos; c) na escola.

A perceção dos jovens sobre o contributo das redes sociais na resolução de conflitos na família diverge bastante de uns para outros, desde o reconhecimento que não dão qualquer contributo, à posição de serem consideradas bastante úteis, como se constata das seguintes respostas:

- Um membro da família pode estar zangado com outro, e com as redes sociais podem fazer as pazes mais facilmente (6.º ano de escolaridade);

- Não sei como. Acho que os problemas familiares não devem ser resolvidos nas redes sociais. Os problemas são para saber quem precisa de saber e não todo o mundo (8.º ano de escolaridade);

- Podem ajudar um familiar distante a reunir-se com alguém que vive noutra país (9.º ano de escolaridade);

- Tirar o vício das redes sociais, pois pode provocar uma separação com a família (11.º ano de escolaridade).

Da perceção dos jovens relativamente ao papel das redes sociais na resolução de problemas entre amigos, salientamos que podem ajudar amigos em conflito através de conversas nas redes, ajudando a desabafar sobre os seus problemas. Apresentamos alguns exemplos:

- Pode ajudar as pessoas a desabafar sobre os seus problemas (6.º ano de escolaridade);

- As redes sociais podem ajudar amigos em conflitos através de conversas no chat ou por vídeo chamada etc. (8.º ano de escolaridade);

- Podem ajudar a socializar entre amigos, quando estes não se podem reunir (9.º ano de escolaridade);

- Pensar antes de publicar (11.º ano de escolaridade).

A perceção dos jovens sobre o contributo das redes sociais na resolução de problemas passa por pensar antes de publicar algo mau sobre a escola, pois se um colega

da escola não gostar da minha publicação, leva a um maior conflito do que se fosse um amigo virtual; os problemas devem ser resolvidos na escola ou através de um telefonema; acho que não se devem resolver os problemas nas redes sociais mas sim cara a cara. Estes aspetos são visíveis nas respostas a seguir transcritas:

- *Pode ajudar quando alguém tem alguma dúvida na escola (6.º ano de escolaridade);*

- *Alguns professores comunicam com alunos através das redes sociais (8.º ano de escolaridade);*

- *Podem servir de apoio escolar, se houver, por exemplo, uma plataforma ativa pelo professor da disciplina (9.º ano de escolaridade);*

- *Deve-se sempre pensar antes de publicar, pois se um colega da escola não gostar da minha publicação, leva a um maior conflito do que fosse a um amigo virtual. Visto que nunca vemos um amigo virtual, mas vemos muitas vezes um colega da escola (11.º ano de escolaridade).*

3.3. Critérios utilizados pelos jovens para convidar ou aceitar amigos nas redes sociais

Questão 11: Quais são os critérios que te levam a convidar alguém para amigo nas redes sociais?

Dos critérios salientados para convidar alguém para amigo nas redes sociais destacamos: ser amigo na vida real, ser da mesma turma e ser família. Algumas das respostas:

- *Ser meu amigo na vida real (6.º ano de escolaridade);*

- *Se é meu amigo, se é da minha turma, se é da minha família... (8.º ano de escolaridade);*

- *Convido para amigo pessoas que eu reconhecia, mesmo que não conhecesse pessoalmente (9.º ano de escolaridade);*

- *Para comunicar com ele (11.º ano de escolaridade).*

Questão 12: Quais os critérios que utilizas para aceitar alguém como amigo, nas redes sociais?

Os critérios para aceitar alguém como amigo nas redes sociais são idênticos aos de convidar amigos, sobressaindo os motivos de ser amigo na vida real e conhecer essa pessoa. Como exemplos de respostas apresentamos:

- *Que eu conheça pessoalmente, que nós sejamos amigos e não aceitar por outras pessoas (6.º ano de escolaridade);*
- *Se o conhecer ou for meu amigo (8.º ano de escolaridade);*
- *Eu aceitava todos os pedidos, depois de verificar a conta desta pessoa e visse que não havia mal nenhum (9.º ano de escolaridade);*
- *Uma pessoa que conheça (11.º ano de escolaridade).*

3.4. Principais vantagens e desvantagens das redes sociais

Questão 13: Refere as principais vantagens das redes sociais.

Das principais vantagens atribuídas pelos jovens às redes sociais, expressas nas respostas abaixo transcritas, destacamos: falar com amigos, manter contacto com colegas e família, conhecer novas pessoas, saber mais informações, saber as novidades, ficar a saber sobre o mundo, não gastar dinheiro ao mandar mensagens.

- *Falamos com amigos, sabemos mais informações, falamos com amigos antigos, comunicamos com os "amigos" (6.º ano de escolaridade);*
- *Posso falar com os meus colegas quando não estamos juntos (8.º ano de escolaridade);*
- *As redes sociais deixam-nos comunicar com os amigos, a família e conhecer pessoas novas. Também é útil porque podemos ver novos produtos ou formas de entretenimento e, se estivermos interessados, levar-nos adquiri-los, o que pode ser uma boa decisão (9.º ano de escolaridade).*
- *Mantém-me em contacto com velhos amigos, colegas e família. Ficar a saber sobre o mundo. Conhecer novas pessoas (11.º ano de escolaridade).*

Questão 14: Refere as principais desvantagens das redes sociais.

As principais desvantagens associadas às redes sociais estão associadas à privacidade da pessoa, ao contacto com pessoas mal-intencionadas, aos dados pessoais que podem ser usados para efeitos maliciosos, aos perigos de se falar com desconhecidos,

ao *cyberbullying*, a riscos de fraude, ao roubo de identidade e a perfis falsos, pelo que salientamos:

- *Criam muitos conflitos, porque nas redes sociais há muitas pessoas mal-intencionadas* (6.º ano de escolaridade);

- *Há muitas pessoas que conseguem entrar nas contas e fazer coisas que eu não faria* (8.º ano de escolaridade);

- *As redes sociais podem tirar-nos a concentração da escola e da socialização cara-a-cara, o que pode acontecer quando alguém fica demasiado investido nas redes sociais.* (9.º ano de escolaridade);

- *Perda de privacidade, Cyberbullying, riscos de fraude ou roubo de identidade, perfis falsos* (11.º ano de escolaridade).

Conclusões

Os resultados referem-se a um estudo exploratório no qual participaram 10 sujeitos da do ensino não superior com idades que variam de 11 a 16 anos, não devem ser generalizados, sendo indicadores que podem abrir caminho a outras investigações que pretendam estudar a relação dos jovens com as redes sociais.

Da relação dos jovens com as redes sociais salientamos que a média dos anos de utilização das redes sociais é aproximadamente de 4 anos; o número de amigos é 409; o número médio de horas despendidas por semana é de 22 horas semanais.

A rede social mais utilizada pelos sujeitos é o *Facebook* e os motivos que levaram à utilização das redes sociais variam de sujeito para sujeito, destacando-se, entre outros, comunicar, curiosidade, jogos e a influência dos amigos, colegas e familiares;

As principais ações desenvolvidas nas redes sociais são conversar com os amigos, receber novidades acerca do mundo, jogar, ver vídeos, publicar fotos, saber o dia de anos de toda a gente.

As ideias associadas a conflito estão associadas a discussão, problema, desentendimento, diferentes opiniões, ideias opostas;

Os conflitos provocados pelas redes sociais na família passam por escrever algo mau sobre a família, má interpretação dos comentários e publicações, o número elevado de horas despendido nas redes sociais, conversas com desconhecidos, consulta de informação considerada pouco adequada, marcação de encontros com desconhecidos;

Os conflitos provocados pelas redes sociais nos amigos têm a ver com problemas, zangas, discussão, publicação de fotos de um amigo e de conteúdos sem consentimento, perceber mal as situações, entrar na conta de um amigo e espreitar para as mensagens deste;

Os conflitos provocados pelas redes sociais na escola surgem quando se coloca um comentário mau sobre a aula e o(a) professor(a), fraco aproveitamento escolar, falta de concentração na escola, publicação de algo que fala mal de um colega da escola.

Mas as redes sociais também podem ajudar a solucionar conflitos, nomeadamente:

Na família quando as opiniões divergem de indivíduo para indivíduo, variando desde o reconhecimento que não darem qualquer contributo, até à posição de serem consideradas bastante úteis;

Nos amigos na medida em que podem ajudar através de conversas nas redes, ajudar a desabafar sobre os seus problemas;

Na escola se se pensar antes de publicar algo mau sobre a mesma, e não resolver os problemas nas redes sociais, mas sim cara a cara.

A utilização das redes sociais apresentam vantagens como falar com amigos, manter contacto com colegas e família, conhecer novas pessoas, saber mais informações sobre o mundo, não gastar dinheiro ao mandar mensagens, mas também apresenta desvantagens que estão associadas à privacidade da pessoa, ao contacto com pessoas mal-intencionadas, aos dados pessoais que podem ser usados para efeitos maliciosos, aos perigos de se falar com desconhecidos, ao *cyberbullying*, aos riscos de fraude, ao roubo de identidade e a falsos perfis.

Como já foi anteriormente mencionado, este estudo, realizado com um grupo muito pequeno de sujeitos, pode ser retomado e repensado em estudos posteriores pois o facto de os jovens começarem muito cedo a ter contacto com as redes sociais, bem como a interpretação que apresentam relativamente ao que fazem nas redes sociais e aos conflitos que admitem poderem criar ou solucionar, será motivo bastante para investigar essas dimensões.

Referências bibliográficas

- Ainin, S., Naqshbandi, M., Moghavvemi, S. & Jaafar, N. (2015). Facebook usage, socialization and academic performance. *Computers & Education*, 83 (April 2015), 64–73.
- Dahrendorf, R. (2011) *Modern Social Conflict*. London: Transaction Publishers.
- Dredge, R., Gleeson, J. & Garcia, X. (2014). Presentation on Facebook and risk of cyberbullying victimisation. *Computers in Human Behavior*, 40 (2014), 16–22.
- Ellison, N., Steinfield, C. & Lampe, C. (2007). The benefits of Facebook "friends": Social capital and college students' use of online social network sites. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 12 (4) <http://jcmc.indiana.edu/vol12/issue4/ellison.html>.
- Gray, K. (2010). Students as Web 2.0 authors: Implications for assessment design and conduct. *Australasian Journal of Educational Technology*, 26 (1), 105-122.
- Khan, M., Wohn, D. & Ellison, N. (2014). Actual friends matter: An internet skills perspective on teens' informal academic collaboration on Facebook. *Computers & Education* 79 (2014), 138 - 147.
- Lusa (2010). *Internet - Redes sociais: empresas deveriam criar códigos de conduta para evitar conflitos*. Lisboa: Agência Lusa. www.publico.pt/tecnologia/noticia/redes-sociais-empresas.
- Mayer, A. & Puller, S. (2008). The old boy (and girl) network: Social network formation on university campuses. *Journal of Public Economics*, nº 92, 329-347.
- Melo, M. (2010). *Redes sociais: empresas deveriam criar códigos de conduta*. Lisboa: Agência Lusa. www.publico.pt/tecnologia/noticia/redes-sociais-empresas.
- Morais, C., Miranda, L., Alves, P. & Dias, P. (2011). Atividades desenvolvidas nas redes sociais por estudantes do ensino superior. In P. Dias & A. Osório (Orgs.), *Actas da VII Conferência Internacional de TIC na Educação*, pp. 1535-1546. Braga: Centro de Competência da Universidade do Minho. ISBN: 978 -972-98456-9-7.
- Pempek, T., Yermolayeva, Y. & Calvert, S. (2009). College students' social networking experiences on Facebook. *Journal of Applied Developmental Psychology*, nº 30, 227–238.
- Sánchez, R., Cortijo, V. & Javed, U. (2014). Students' perceptions of Facebook for academic purposes. *Computers & Education*, 70 (January 2014), 138–149.

Tomás, C. A. R. (2010). *Mediação Escolar – para uma gestão positiva dos conflitos*.
Coimbra: Faculdade de Economia.
<https://estudogeral.sib.uc.pt/bitstream/10316/13528/1/Relat%C3%B3rio%20de%20Est%C3%A1gio%20-%20IAC.pdf>.