

WebQuest - Resolução de conflitos em comunidades online

1. Introdução

Bem-vindo ao WebQuest sobre Resolução de Conflitos em Comunidades Online. Nesta WebQuest irá explorar várias formas de cyberbullying, reações passivas ao cyberbullying, competências de comunicação eficazes em grupos de comunidades online e estratégias para a resolução de conflitos em comunidades online. Finalmente, trabalhará em grupos para criar um código de conduta para uma comunidade em linha.

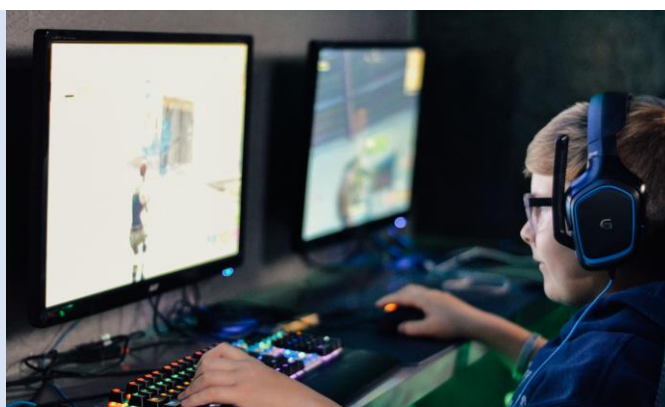


Photo by Alex Haney on Unsplash

O Poder da comunicação

O Jack era um estudante que gostava muito de jogar jogos online. Tinha feito muitos amigos na comunidade de jogos online e jogavam juntos quase todos os dias. Um dia, durante um jogo, o Joaquim discutiu com um dos seus amigos, o Steve. Steve acusou Jack de fazer batota, o que Jack negou. A discussão tornou-se acesa e ambos disseram coisas ofensivas um ao outro. Sentindo-se zangado e aborrecido, Jack não quis jogar mais com Steve. Bloqueou Steve em todos os seus perfis online e ignorou-o completamente. No entanto, isto não resolveu nada. Os outros amigos de Jack na comunidade de jogo começaram a tomar partido e a situação agravou-se. Em breve, havia discussões e conflitos por todo o lado e a comunidade em linha tornou-se um local muito desagradável.

Passado algum tempo, Jack apercebeu-se de que precisava de fazer alguma coisa para resolver o conflito com Steve. Decidiu dar um passo atrás e refletir sobre o que tinha acontecido. Reconheceu o seu próprio papel no conflito e apercebeu-se de que precisava de pedir desculpa a Steve pelas coisas que tinha dito. Jack contactou Steve e apresentou-lhe um pedido de desculpas sincero. Para sua surpresa, Steve também estava disposto a pedir desculpa e ambos resolveram o conflito.

Os amigos de Jack ficaram aliviados por a tensão ter desaparecido e começaram todos a jogar juntos novamente. Jack aprendeu uma lição importante nesse dia: por vezes, é importante dar um passo atrás e refletir sobre uma situação e reconhecer o nosso próprio papel na mesma. Também aprendeu que estar disposto a pedir desculpa e a resolver um conflito pode levar a um resultado muito mais positivo do que ignorá-lo ou excluir as pessoas.

Os conflitos são uma parte natural de qualquer comunidade, online ou offline. É importante dar um passo atrás e refletir sobre o que aconteceu antes de tirar conclusões precipitadas ou tomar medidas drásticas. A resolução eficaz de conflitos implica, muitas vezes, reconhecer o nosso próprio papel no conflito, estar disposto a pedir desculpa e trabalhar em colaboração para encontrar uma solução que funcione para todos os envolvidos.

2. Tarefa

A tua tarefa é, trabalhando em grupo, desenvolver um código de conduta e de ética, detalhado, para um grupo de conversação/comunidade online entre adolescentes, de modo a garantir que o grupo é um espaço seguro e respeitoso para todos.

3. Processo

Part 1: Forms of cyberbullying that occur in online chat groups and communities

Cyberbullying may occur in many forms in online chat groups and communities. Some of the most common examples are:

- **Assédio e insultos:** os autores de cyberbullying podem envolver-se em assédio e insultos constantes, visando indivíduos com linguagem depreciativa ou ofensiva. Isto pode incluir chamar nomes, espalhar rumores ou fazer ataques pessoais.
- **Exclusão e isolamento social:** os autores de cyberbullying podem excluir ou isolar deliberadamente determinados indivíduos do grupo de conversação, deixando-os intencionalmente de fora das conversas ou atividades de grupo. Esta exclusão pode levar a sentimentos de solidão e isolamento.
- **Perseguição cibernética - Cyberstalking:** nalguns casos, os autores de cyberbullying podem praticar cyberstalking, em que monitorizam e seguem continuamente as atividades de um indivíduo no grupo de conversação. Podem recolher informações pessoais, seguir a sua presença em linha e invadir a sua privacidade.
- **Falsificação da identidade:** os autores de cyberbullying podem fazer-se passar por outra pessoa no grupo de conversação, utilizando perfis ou nomes de utilizador falsos para enganar e manipular os outros. Podem espalhar informações falsas, fazer declarações inflamadas ou envolver-se em comportamentos maliciosos enquanto se fazem passar por outra pessoa.
- **Intimidação e ameaças:** os autores de cyberbullying podem utilizar uma linguagem intimidatória ou fazer ameaças às pessoas do grupo de conversação. Estas ameaças podem ir de danos físicos a abusos emocionais e psicológicos, causando medo e angústia.
- **Cyberbullying por procuração:** os autores de cyberbullying podem recrutar outras pessoas dentro do grupo de conversação para se juntarem ao bullying ou amplificarem o seu comportamento nocivo. Isto pode criar um ambiente hostil em que vários indivíduos participam em atividades de cyberbullying.
- **Humilhação pública e vergonha:** os autores de cyberbullying podem envergonhar ou humilhar publicamente as pessoas do grupo de conversação, partilhando informações, imagens ou vídeos embaraçosos ou privados sem consentimento. Isto pode causar grande sofrimento emocional e prejudicar a reputação de uma pessoa.
- **Manipulação:** Os autores de cyberbullying podem recorrer a táticas de manipulação, como o *gaslighting*, para confundir e minar a confiança dos seus alvos. Podem distorcer factos, negar o seu próprio comportamento prejudicial e fazer com que a vítima questione a sua própria perceção dos acontecimentos.



Visite as seguintes hiperligações para saber mais sobre as formas de cyberbullying que ocorrem em grupos de conversação e comunidades online:

<https://youthtrainingsolutions.com/tag/online-chat-rooms/>

<https://www.scientificamerican.com/article/how-to-silence-cyberbullying/>

<https://youtu.be/vtfMzmkYp9E>

<https://stompoutbullying.org/share/watch.php?vid=2010bdd3d>

<https://nonprofitrisk.org/resources/articles/cyberbullying-cyber-threats-to-young-people/>

Depois de explorares os recursos, responde às seguintes perguntas:

- Que comportamento é considerado cyberbullying e como é que o pode detetar?
- Como é que o anonimato online afeta o comportamento individual?
- De que forma pode a tecnologia ser utilizada para combater o cyberbullying?
- Que fatores de risco podem ajudar a identificar os jovens que podem ser mais suscetíveis de se tornarem agressores (*bullies*)?

Parte 2: Reações passivas ao cyberbullying

As reações passivas ao cyberbullying referem-se a respostas ou comportamentos que envolvem evitar ou ignorar a situação de cyberbullying em vez de a abordar ou confrontar ativamente:

Ignorar: O alvo da ciberperseguição pode optar por ignorar as mensagens, comentários ou ações ofensivas, na esperança de que o ciberperseguidor perca o interesse ou pare. Existe a convicção de que não responder à agressão privará o agressor da reação desejada e desencorajá-lo-á a novo assédio.

Evitar: o alvo pode tentar evitar o agressor (cyberbully) ou a plataforma online onde o bullying está a ocorrer. Pode optar por limitar a sua presença online ou abandonar completamente o grupo de conversação para escapar ao comportamento prejudicial.

Negação: alguns indivíduos podem negar ou minimizar a gravidade do cyberbullying, quer para si próprios quer para os outros. Podem convencer-se de que o cyberbullying é insignificante ou que conseguem lidar com a situação sozinhos, sem procurar ajuda ou apoio.

Auto culpabilizar: os alvos ou vítimas de cyberbullying podem internalizar a culpa, acreditando que de alguma forma provocaram ou merecem o assédio. Podem questionar as suas próprias ações, aparência ou comportamento, o que tem um impacto negativo na sua autoestima.

Retração emocional as pessoas podem afastar-se emocionalmente das interações online ou das atividades sociais devido às experiências negativas de ciberassédio. Podem hesitar em participar

ativamente ou em partilhar os seus pensamentos e sentimentos, com receio de serem alvo de mais assédio.

Auto-Isolamento: o alvo pode isolar-se das interações sociais e das comunidades em linha para evitar potenciais situações de cyberbullying. Podem preferir retirar-se das plataformas online e limitar as suas interações para reduzir a sua vulnerabilidade.

Embora as reações passivas possam proporcionar um alívio temporário ou uma sensação de auto-proteção, não resolvem eficazmente a questão do cyberbullying. É importante que as pessoas vítimas de ciberassédio procurem ajuda e apoio junto de adultos de confiança, comuniquem os incidentes às autoridades competentes ou aos administradores da plataforma e procurem estratégias para lidar com a situação e resolvê-la de forma proactiva.



Para saber mais, visite as seguintes ligações Web:

<https://stompoutbullying.org/share/watch.php?vid=f32354f4f>

<https://www.hp.com/ca-en/shop/offer.aspx?p=best-ways-to-prevent-cyber-bullying-online>

<https://www.stopbullying.gov/kids/what-you-can-do>

<https://cyberbullying.org/standing-up-to-cyberbullying-tips-for-teens.pdf>

Depois de explorares os recursos, responde às seguintes perguntas:

1. Que papel desempenham os espectadores no combate ao cyberbullying?
2. Como é que se pode combater o cyberbullying?
3. O que é que se pode fazer para prevenir o cyberbullying?

Parte 3: Competências de comunicação eficazes online

Para criar um perfil profissional online, utilizar nomes de utilizador ou identificadores adequados quando interagir com colegas e amigos online. Participar ativamente em debates e fóruns online, partilhando ideias, fazendo perguntas e respondendo aos comentários dos outros. A participação ativa promove um sentido de comunidade e enriquece a experiência de aprendizagem para todos os envolvidos.

Ao comunicar por correio eletrónico, mensagens ou publicações de discussão, é importante utilizar uma linguagem clara e concisa. Organize as suas ideias, reveja o seu trabalho para detetar erros gramaticais e ortográficos e utilize uma linguagem adequada à comunicação formal, quando necessário. Quando comentar algo ou fornecer feedback, lembre-se de ser respeitoso e construtivo. Realce sempre os pontos fortes e os aspetos positivos antes de oferecer sugestões de melhoria. Evite utilizar linguagem ofensiva ou discriminatória e tenha em conta as diferenças culturais. Evite utilizar a tecla *caps lock*, pois é considerado um grito em linha. Pratique uma etiqueta em linha adequada, sendo respeitoso e atencioso nas suas interações virtuais.

Para saber mais sobre competências de comunicação eficazes em linha, visite as seguintes ligações Web:

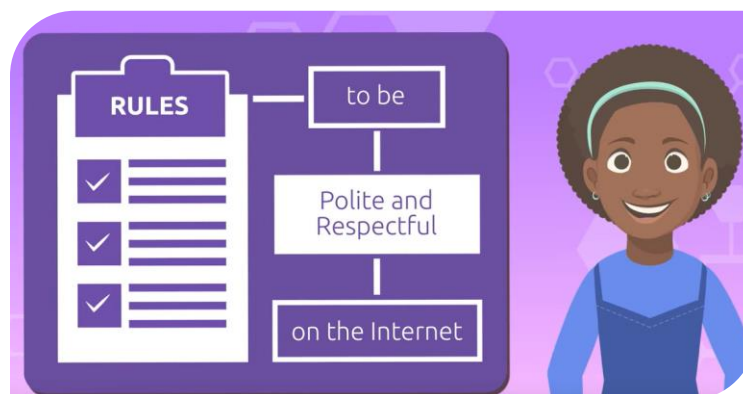
https://www.youtube.com/watch?v=kZOfLN4YqhY&ab_channel=SmileandLearn-English

https://www.youtube.com/watch?v=zhIm-CDJBpc&ab_channel=SmileandLearn-English

https://www.youtube.com/watch?v=OWw3aEw1SFo&ab_channel=TheMiddleCafe

Responde às seguintes perguntas:

- O que é a *netiqueta*?
- Como deve alterar o seu estilo de comunicação quando está a comunicar de modo formal e informal?



Parte 4: Estratégias de resolução de conflitos

Quando confrontado com um conflito online, é essencial manter-se calmo e composto. Evite responder com raiva ou frustração, pois isso pode agravar ainda mais a situação. Reserve um momento para coletar seus pensamentos antes de responder. Antes de tomar qualquer medida, avalie a situação para entender a gravidade e as possíveis consequências. Determine se o conflito é uma preocupação genuína ou simplesmente uma diferença de opinião. Às vezes, é melhor ignorar pequenos desentendimentos e não se envolver mais.

Escolha suas palavras com sabedoria e seja respeitoso ao abordar o conflito. Use declarações de "eu" para expressar seus sentimentos e opiniões sem atacar a outra pessoa. Ouça ativamente a sua perspectiva e tente encontrar um terreno comum para uma conversa construtiva. Se o conflito se tornar avassalador ou se você se sentir ameaçado, procure apoio de um adulto de confiança, como um pai, professor ou conselheiro escolar. Eles podem fornecer orientação, mediar a situação ou ajudá-lo a relatar o problema, se necessário.

Familiarize yourself with the privacy settings on the platforms you use. Adjusting privacy settings can help control who can see your content and limit potential conflicts with unknown or unwanted individuals. Most online platforms have reporting mechanisms to address harassment, cyberbullying, or other forms of inappropriate behavior. If someone is violating the platform's terms of service or engaging in harmful activities, report them to the platform administrators. If someone consistently engages in negative behavior or cyberbullying, it may be necessary to block or unfriend them. This action can help minimize direct contact and exposure to their negative influence.

Se o conflito escalar ou você precisar envolver autoridades, é importante ter evidências das interações. Faça capturas de tela, salve mensagens ou documente quaisquer incidentes para apoiar seu caso, se necessário. Se os conflitos online começarem a afetar o seu bem-estar, é crucial desligar-se e fazer pausas. Passar tempo excessivo em conflitos online pode ser emocionalmente desgastante. Envolver-se em atividades offline, conecte-se com amigos solidários e priorize o autocuidado.

Lembre-se que por trás de cada tela está uma pessoa real com sentimentos. Trate os outros online como faria pessoalmente, com bondade, empatia e respeito. Evite fazer suposições ou tirar conclusões precipitadas sobre as suas intenções.

Explore estratégias para resolver conflitos em comunidades online visitando os seguintes sites:

<http://www-usr.rider.edu/~suler/psycyber/conflict.html>

<https://www.facultyfocus.com/articles/online-education/managing-controversy-in-the-online-classroom/>

<https://crlt.umich.edu/publinks/generalguidelines>

https://www.youtube.com/watch?v=KY5TWWz5ZDU&ab_channel=ThatsEasyLearning

https://www.youtube.com/watch?v=EABFilCZJy8&ab_channel=BrainPOP

https://www.youtube.com/watch?v=eT7lt4ESSLo&ab_channel=ofoifa

https://www.youtube.com/watch?v=BjH3hBPPgu4&ab_channel=NutshellBrainery

Responda às seguintes perguntas:

- O que pode ser feito para evitar conflitos desnecessários no ciberespaço?
- Como funciona o modelo de resolução de conflitos?
- Como fornecer uma base comum para o entendimento?

Parte 5: Criar um Código de Conduta

Em grupo, crie um código de conduta para uma comunidade online. O código de conduta deve incluir diretrizes para o comportamento apropriado no *chat*, como ser respeitoso, evitar linguagem ofensiva ou não compartilhar informações pessoais. O seu código de conduta também deve abordar formas de lidar com conflitos ou incidentes de cyberbullying.

Aqui estão alguns passos a considerar ao desenvolver o código de conduta e ética:

1. Defina o objetivo do grupo de chat/comunidade online.
2. Identificar os valores e princípios Por exemplo: respeito, honestidade, inclusão, confidencialidade, uso responsável da tecnologia, etc.
3. Pense em como envolver os membros do grupo.
4. Estabelecer diretrizes de comportamento, por exemplo, regras em torno da linguagem, tom, comportamento em relação aos outros e uso da tecnologia. É importante ser específico e fornecer exemplos de comportamento inaceitável.
5. Desenvolver consequências por violação do código – deve ser claramente declarado.
6. Pense em como comunicar o código de conduta e ética (por exemplo, anúncio, mensagem especial, vídeo, etc.).
7. Refletir sobre a forma de rever e atualizar regularmente o código de conduta e de ética, de modo a garantir que continua a ser relevante e eficaz (por exemplo, feedback dos membros do grupo, etc.).

Aqui estão alguns recursos úteis no que diz respeito ao desenvolvimento de código de conduta e ética:

<https://www.investopedia.com/terms/c/code-of-ethics.asp>

<https://medium.com/uplifttogether/how-to-write-a-great-code-of-conduct-2d32448c96a>

<https://support.google.com/youtube/answer/2802268?hl=en>

<https://chartwell.edu.rs/images/policies/Anti-Cyber-Bullying-Policy.pdf>

4. Resources

Estás bem?

https://www.youtube.com/watch?v=tJsGGsPNakw&ab_channel=FightChildAbuse

Cyberbullying - Como Evitar o Abuso Cibernético

https://www.youtube.com/watch?v=dMdKmHjggFk&ab_channel=SmileandLearn-English

NetSafe Episódio 10: Como Parar o Cyber-bullying (grau de escolaridade 7-12)

https://www.youtube.com/watch?v=WegCMoQ-UNs&ab_channel=PlanetNutshell

NetSafe Episódio 11: Proteja suas informações pessoais (grau de escolaridade 7-12)

https://www.youtube.com/watch?v=RQqX5b5HWmY&ab_channel=PlanetNutshell

NetSafe Episódio 14: Diga não ao "Sexting" (grau de escolaridade 7-12)

https://www.youtube.com/watch?v=YMFD5HuQDcU&ab_channel=PlanetNutshell

NetSafe Episódio 7: Entendendo "Friends" Online (grau de escolaridade 4-6)

https://www.youtube.com/watch?v=rmagbhMC24U&ab_channel=PlanetNutshell

NetSafe Episódio 9: Postando fotos on-line (grau de escolaridade 4-6)

https://www.youtube.com/watch?v=5iAodD2heks&ab_channel=PlanetNutshell

NetSafe Episódio 5: Cyberbullies não são divertidos! (grau de escolaridade 4-6)

https://www.youtube.com/watch?v=peDosNN7l3w&ab_channel=PlanetNutshell

Espetador



https://www.youtube.com/watch?v=StPGbbBBri0&ab_channel=StopBullyingGov

Etiqueta Digital: Evan Selinger no TEDxFlourCity

https://www.youtube.com/watch?v=LR1TroBTlWA&ab_channel=TEDxTalks

Conversas de adolescentes: o que funciona para acabar com o cyberbullying

<https://cyberbullying.org/teens-talk-works-stop-cyberbullying>

Dicas para ajudar a acabar com o cyberbullying

<https://connectsafely.org/tips-to-help-stop-cyberbullying/>

Técnicas Eficazes de Resolução de Conflitos

https://www.youtube.com/watch?v=v4sby5j4dTY&ab_channel=BRAINYDOSE

5. Conclusão

Parabéns por ter concluído com sucesso as Estratégias WebQuest para Resolução de Conflitos em Comunidades Online!

Esta WebQuest foi concebida de forma a fornecer informações e estratégias valiosas para lidar eficazmente com conflitos no mundo digital. Você aprendeu a importância de manter a compostura, comunicar respeitosamente e buscar apoio quando confrontado com conflitos online. Você descobriu a importância de avaliar a situação, utilizar configurações de privacidade e documentar evidências para resolver conflitos de forma eficaz. Você conheceu os princípios de empatia, cidadania digital e comportamento online responsável. Ao internalizar essas estratégias, estará equipado com as ferramentas para navegar e resolver conflitos de forma positiva e construtiva, promovendo um ambiente digital mais seguro e inclusivo para todos.

6. Evaluation

Categoria Critério	Insuficiente	Suficiente	Bom	Excelente
Conhecimento	Apresentou pouco conhecimento com baixa relevância e não de forma clara. Você aplicou muito poucos conceitos corretamente. Selecionou informações pouco relevantes e de fontes pouco claras. Você não conseguiu aplicar grande parte dele ao assunto ou tema.	Apresentou alguns dos conhecimentos adquiridos, mas não da forma mais clara possível, e aplicou pelo menos alguns conceitos corretamente. Você selecionou informações que às vezes mostravam pouca relevância de fontes que não eram muito claras, e aplicou parte delas ao tema/assunto.	Apresentou a maior parte do conhecimento adquirido de forma bastante clara e aplicou muitos conceitos corretamente. Você selecionou informações relevantes de algumas fontes confiáveis e adaptou a maior parte delas ao tema/assunto.	Apresentou todos os conhecimentos adquiridos de forma mais clara e aplicou todos os conceitos de forma sistemática e correta. Você selecionou as informações mais relevantes de várias fontes altamente confiáveis e adaptou todas elas ao tema/assunto.
Compromisso e contribuições	Você mostrou pouco interesse e compromisso para realizar as tarefas dadas, há dúvida de que você realmente entendeu as tarefas e que você estava se esforçando para encontrar mais informações e perspicazes.	Demonstrou interesse no assunto e empenho em cumprir as tarefas dadas. Você entendeu as tarefas e tentou encontrar informações adicionais e perspicazes. É um bom começo, mas você pode melhorar.	Demonstrou um bom interesse pelo assunto e um compromisso claro em cumprir todas as tarefas atribuídas. Trabalhou bem nas tarefas e conseguiu encontrar informações essenciais. A melhoria é difícil, mas possível!	Você mostrou forte interesse no assunto e foi movido pela motivação para realizar as tarefas da melhor maneira possível. Seu trabalho chegou perto da perfeição e você apresentou informações o mais claras possível. É difícil imaginar mais melhorias!
Teamwork	Mostrou pouca responsabilidade e quase nenhuma autonomia; teve dificuldade em trabalhar com outros membros do grupo e em respeitar os pontos de vista dos outros. Sua interação com os outros não foi frutífera ou produtiva. Além disso, não respeitou os prazos acordados no grupo.	Mostrou responsabilidade e algum grau de autonomia; cooperou bem com os membros do grupo e respeitou os pontos de vista dos outros. Interagiu muito bem com os outros, mas os resultados poderiam ter sido melhores. Tentou, com algum sucesso, respeitar os prazos acordados no grupo.	Mostrou claramente responsabilidade e autonomia; cooperou muito bem com os membros do grupo e demonstrou um claro respeito pelos pontos de vista dos outros. Interagiu muito bem com os outros e os resultados foram os esperados. Respeitou os prazos do grupo.	Foi autônomo e incentivou a cooperação entre os membros do grupo e explicou seus pontos de vista para esclarecer os outros. Você interagiu sem problemas com todos os outros e os resultados foram além das expectativas. Tomou a iniciativa de estabelecer os prazos necessários para todo o trabalho de grupo.
Communication	A sua comunicação não é eficaz, as suas declarações e pedidos aos outros não são compreendidos e você não se importa muito. A sua forma de expressão não está bem adaptada ao contexto, tanto na forma oral como escrita.	A sua comunicação é eficaz até certo ponto. No entanto, os seus pedidos aos outros muitas vezes não são bem compreendidos e poderia ter tentado reformular as suas declarações.	A sua comunicação é bastante eficaz. Suas solicitações são bem compreendidas e você usa as respostas dos membros da equipe de forma eficaz. Sua forma de expressão se encaixa bem no contexto e é percebida pelos membros	A sua comunicação é altamente eficaz. As suas observações e pedidos são sempre bem compreendidos e, por isso, as respostas dos membros da equipa encaixam-se perfeitamente no contexto.

		<p>Às vezes, a sua forma de expressão não é adequada ao contexto e, portanto, de alguma forma desagradável.</p>	<p>da sua equipe como agradável e correta.</p>	<p>A sua forma de expressão é completamente boa: os membros da equipa vêem-no como agradável e correto. Você é um trunfo para a sua equipa!</p>
--	--	---	--	---



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

O apoio da Comissão Europeia à produção deste documento não constitui uma aprovação do conteúdo, que reflete apenas as opiniões dos autores, e a Comissão não pode ser responsabilizada por qualquer uso que possa ser feito das informações nele contidas.