

**UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
ESCOLA DE COMUNICAÇÕES E ARTES**

BRUNA ARTHUSO DA SILVA

A COMUNICAÇÃO VIOLENTA POR MEIO DAS REDES SOCIAIS VIRTUAIS

São Paulo – SP
2019

BRUNA ARTHUSO DA SILVA

A COMUNICAÇÃO VIOLENTA POR MEIO DAS REDES SOCIAIS VIRTUAIS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Relações Públicas da Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo como requisito à obtenção do título de Bacharel em Relações Públicas.

Orientadora: Valéria de Siqueira Castro Lopes

São Paulo – SP
2019

BRUNA ARTHUSO DA SILVA

A COMUNICAÇÃO VIOLENTA POR MEIO DAS REDES SOCIAIS VIRTUAIS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Relações Públicas da Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo como requisito à obtenção do título de Bacharel em Relações Públicas.

Aprovado em: ____/____/____.

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. Valéria de Siqueira Castro Lopes – Orientadora
Doutora e Mestre em Ciências da Comunicação pela Universidade de São Paulo.

– Avaliador(a)
Escola de Comunicação e Artes (ECA/USP)

– Avaliador(a)
Escola de Comunicação e Artes (ECA/USP)

AGRADECIMENTOS

À minha família, especialmente minha mãe, por me ensinarem a ser resiliente e me encorajarem e apoiarem incondicionalmente.

Às amigas e amigos que me acolheram e participaram da gestão 2015/2016 da Agência de Comunicações ECA Jr, proporcionando minhas melhores memórias da graduação, além de me ensinarem a ser uma profissional melhor.

À professora e orientadora Valéria pela atenção, dedicação e sabedoria ao longo dos anos e, principalmente, ao longo desse semestre.

Às professoras e professores que sempre me incentivaram e desafiaram a ser melhor ao longo dos ensinamentos fundamental, médio e do cursinho.

À Universidade de São Paulo e à Escola de Comunicações e Artes pelas oportunidades, aprendizados e experiências que me evoluíram como humana e mudaram profundamente minha percepção de mundo.

Há cinco anos eu jamais acreditaria que pudesse fazer parte deste lugar e chegar aonde cheguei. Foram três longos anos de espera, estudos e amadurecimento até conseguir estar aqui, e mais alguns anos para compreender que eu não poderia estar antes ou depois. Hoje, compreendo que todas as pessoas e experiências aconteceram no momento certo. Obrigada a cada uma por me ensinar do que eu sou capaz.

RESUMO

O presente trabalho apresenta uma análise acerca da comunicação violenta entre os usuários das redes sociais digitais. Partindo de revisões conceituais, em um primeiro, momento busca-se identificar as teorias de comunicação vigentes nas mídias virtuais para, em seguida, compreendermos o que é a violência e o porquê de sua manifestação e, finalmente, abordarmos a funcionalidade e atuação das mídias virtuais. Tais embasamentos permitem a contextualização da comunicação violenta no universo midiático das redes sociais, e a compreensão de sua manifestação como complexa e indefinida, com características para além das racionais e biológicas. A comunicação violenta se apresenta como resposta do indivíduo ao ambiente em que ele se encontra, podendo ser causada pelos estímulos pessoais e externos e, principalmente, incitados pelas mídias.

Palavras-chave: Comunicação. Violência. Redes Sociais Virtuais.

ABSTRACT

This paper presents an analysis of the violent communication among users of digital social networks. Starting from conceptual revisions, at a first moment it seeks to identify the existing communication theories in the virtual media, to then understand what violence is and why it is manifested and, finally, we address the functionality and performance of virtual media. Such bases allow the contextualization of violent communication in the media universe of social networks and the understanding of its manifestation as complex and undefined with characteristics beyond rational and biological. The violent communication is presented as an individual's response to the environment in which it is located, and may be caused by personal and external stimuli and, mainly, incited by the media.

Key-Words: Communication. Violence. Virtual Social Networks.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	7
2	COMUNICAÇÃO	8
2.1	Definição	8
2.2	Mass Media Research	9
2.3	Teoria Hipodérmica	11
2.3.1	Modelos de Lasswell	11
2.4	Teoria Funcionalista	13
2.4.1	Teoria dos Usos e Gratificações	13
2.4.2	Agenda Setting	15
2.5	Teoria Crítica	16
2.5.1	Espiral do Silêncio	17
3	VIOLÊNCIA	18
3.1	O que é violência?	19
3.2	A violência para a psicologia	27
3.3	A manifestação da linguagem	29
3.4	Violência e polêmica	31
3.5	Não violência e empatia	33
4	MÍDIAS SOCIAIS DIGITAIS	34
4.1	Tecnologia, internet e as redes sociais	35
4.2	A mídia e a mediação	38
4.2.1	Mediação	38
4.2.2	Midiatização	39
4.3	Cultura como agente transformador	43
4.4	O espetáculo social	45
4.5	Tecnologia em perspectiva	48
4.6	Violência e fala	50
4.7	Desafios comunicacionais	54
5	COMUNICAÇÃO VIOLENTA: POR QUÊ?	58
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	63
	REFERÊNCIAS	65

1 INTRODUÇÃO

Em um mundo cada vez mais conectado e dinâmico, saber se comunicar se tornou essencial. As acessibilidades à educação e informação promovidas pela internet são infinitas e hoje as trocas comunicacionais podem acontecer em ambientes digitais restritos, como fóruns e grupos fechados, ou ambientes digitais abertos, como seções de comentários e nos próprios perfis dos usuários.

Ainda que as mídias digitais tenham extinguido a limitação física antes necessária para o compartilhamento de conhecimento, e tenha ampliado a variabilidade de fontes e pontos de vistas para a construção de debates e opiniões, o ambiente virtual também tem se mostrado palco para hostilidades e tem sido usado como viés de confirmação. Como consequência dessas bolhas virtuais e do distanciamento físico e pessoal entre as pessoas, a tolerância para opiniões divergentes e para discussões que enriquecem as temáticas debatidas se tornam a exceção em uma interação, dando espaço para a violência verbal e a repreensão perante uma discordância.

Motivada pela percepção do comportamento social intolerante e ofensivo nas redes virtuais, esta dissertação busca compreender quais estímulos e fomentos as redes e seus usuários promovem uns nos outros a ponto de a violência ser a forma de comunicação final e mais adequada.

Por meio da investigação da aplicação das teorias comunicacionais tradicionais nas redes sociais até a compreensão da manifestação da violência, busco entender o papel das redes sociais como nova mídia e plataforma de comunicação e expressão dos seus usuários, considerando sua contemporaneidade quanto mídia comunicacional e vulnerabilidade quanto a liberdade de expressão.

Sem dúvidas as redes sociais surgiram para facilitar a comunicação e promover maior liberdade individual e coletiva de pensamento e expressão. Contudo, também é necessário analisar essas plataformas pelo viés de alienação e domínio na qual cada um de nós está sujeito, seja pela seleção minuciosa de opiniões que queremos ver ou pela manipulação na qual estamos sujeitos pela própria segmentação da mídia.

2 COMUNICAÇÃO

2.1 Definição

São diversas as correntes e teorias que definem e abordam a ciência da comunicação. Para José Luiz Braga, doutor em ciência da comunicação e pesquisador brasileiro da área, “a área acadêmica de comunicação carece da devida fundamentação, visto ainda não ter se constituído como ciência” (BRAGA, 2009, p. 69). A área da comunicação pode ser bem definida como uma ciência em desenvolvimento, apesar de grande parte dos estudos de comunicação se ocuparem dos processos de interação social pelos meios de comunicação. A mídia e seus processos constituem a maioria das pesquisas e teorias.

Em seu livro *Manual de Teoria da Comunicação*, Paulo Serra (2007), professor e pesquisador português, afirma que “a comunicação assumiu um lugar tão central nas nossas sociedades que se tornou recorrente a afirmação de que vivemos em plena ‘*sociedade da comunicação*’”. Serra (2007) ainda cita autores como Jürgen Habermas e Niklas Luhmann, que mesmo tendo pressupostos diferentes, entendem que a sociedade é, basicamente, comunicação. Já os professores americanos Melvin DeFleur e Sandra Ball-Rokeach, autores da vertente de comunicação de massa, entendem “a natureza dos processos de comunicação de uma sociedade relacionada, de forma significativa, virtualmente com todos os aspectos das vidas quotidianas das suas pessoas”.

A premissa para a comunicação da qual partimos esse trabalho é o interesse social e condições que o ambiente proporciona para a interação dos indivíduos envolvidos. As trocas comunicacionais, incluindo o teor e conteúdo dito, se baseiam em protocolos e normas naturais advindas de referências e padrões socialmente aceitos de acordo com os meios pelo qual se interage. A linguagem é o objeto essencial de estudo sobre a comunicação – seja ela verbal ou não verbal – sendo a comunicação um ato essencial no desenvolvimento da sociedade.

São diversas as teorias que abordam os modelos comunicacionais de massa, sendo as principais a Teoria Hipodérmica, da Persuasão, Efeitos Limitados, Funcionalista, Crítica, Culturológica, do *Gatekeeper* e *Newsmaking*. As três primeiras fazem parte da primeira fase dos estudos comunicacionais, e tiveram como foco de estudo a comunicação política. As teorias Funcionalistas, Críticas e Culturológicas

tiveram como foco, respectivamente, compreender a função da comunicação entre mídia e pessoas, a produção midiática na era capitalista e compreensão da natureza das culturas nas sociedades. Já na segunda fase dos estudos comunicacionais, as Teorias *Gatekeeper* e *Newsmaking* estabelecem a informação como objeto de estudo.

É importante salientar que não há consenso de qual modelo é o mais correto ou melhor, pois eles continuam a se desenvolver devido, principalmente, ao papel da mídia, o qual é revisto a cada mudança tecnológica, abrangência e função social. Sendo assim, as teorias e suas renovações estão diretamente atreladas aos meios de comunicação e a tecnologia que os suportam.

Para o tema proposto nesta dissertação, focaremos a compreensão da comunicação essencialmente em três dessas teorias devida a suas propostas de abordagem: a Teoria Hipodérmica, pela sua análise *behaviorista* pautada nos estímulos e respostas do receptor às informações, e a Teoria Funcionalista, que propôs uma análise voltada para as interações comunicacionais cotidianas e suas funções, e a Teoria Crítica com enfoque na Espiral do Silêncio. Ambas as teorias fazem parte da *Mass Media Research* e têm foco na compreensão da comunicação por meio do comportamento humano, elemento fundamental para conceber a conduta violenta e hostil presentes no objeto de estudo proposto, as redes sociais virtuais.

2.2 Mass Media Research

Mass Communication Research, ou Pesquisa de Comunicação de Massa, cujo início foi na década de 1920, teve como foco a relação e interação dos meios de comunicação de massa e os comportamentos humanos coletivos e individuais na sociedade. Sua origem aconteceu entre as duas grandes guerras mundiais e suas experiências totalitárias, bem como a massificação na qual a comunicação foi submetida nesses períodos. Sendo assim, sua essência é a massificação de pessoas e exclusão da individualidade e diversidade, enquanto no âmbito comunicacional opera uma psicologia de ação. Nessa perspectiva, a **massa** subverte tudo que é singular e individual, focando no ambiente e bem estar coletivo, massificado, sem empatia ou solidariedade às individualidades alheias.

Segundo Wolf (2010), a massa é formada por pessoas essencialmente iguais ainda que difiram de grupos sociais e origem. É operada por indivíduos que não se conhecem, estão delimitadas pelo espaço e tem pouquíssimas chances de influenciar ações ou comportamentos recíprocos. Não possuem regras, estruturas e tradições. Apesar da unidade de identificação coletiva na qual são agrupadas e de se sentirem parte de tal grupo, as massas apresentam uma característica importante de não se autoavaliarem, autojulgarem dentro da unidade, apenas fazer valor de juízo aos outros. Embora sua principal característica seja o coletivo, as massas apresentam grande apatia pelo próximo, se importando apenas com o bem-estar individual.

Esta definição de massa como um novo tipo de organização social é muito importante por vários motivos: em primeiro lugar, porque põe em destaque e reforça o elemento fundamental da teoria hipodérmica, ou seja, o fato de os indivíduos estarem isolados, serem anônimos, estarem separados, atomizados. (WOLF, 2010, p. 24)

O isolamento espacial e intelectual também são fatores relevantes e importantes para a comunicação de massa no presente, pois devido essas limitações, as mensagens e acontecimentos ganham ressignificações e proporções diferentes, tomando tempo e atenção que antes não ganhavam do indivíduo. Com as redes sociais virtuais sendo o principal objeto de estudo desse trabalho, é importante ressaltar o quanto os usuários das redes gastam de tempo diário com informações pelas quais são bombardeados a cada abertura de tela de *notebooks* ou *smarthphones*, uniformizando esse comportamento e, compreendo eu, constituindo um novo modo tecnológico de massificação dos públicos para absorver comunicações particulares e pessoais ou comunicações de viés público, como de grandes jornais, por exemplo. A restrição espacial e intelectual proporcionadas pelos amigos, contatos e páginas de notícias dessas redes também demonstram, de forma mais sutil, a suscetibilidade de cada um para a limitação de realidades e informações, fazendo com que os acontecimentos tomem profundidades e influências diferentes.

2.3 Teoria Hipodérmica

De acordo com Wolf (2010), a teoria hipodérmica, também chamada de *bullet theory*, trata os meios de comunicação de massa e a psicologia comportamental dos indivíduos. A principal componente da teoria é a própria concepção de uma sociedade de massa, enquanto no âmbito comunicacional opera uma lógica psicológica da ação.

O modelo comunicativo da teoria hipodérmica é baseado na teoria de ação da psicologia *behaviorista*, cujo objetivo é estudar o comportamento humano por meio da observação das ciências naturais e biológicas. O comportamento representa a adaptação de um organismo ao ambiente proposto e pode ser observado em uma sequência precisa: estímulo (ambiente sobre o indivíduo), reação (resposta do ambiente) e reforço (efeito das ações capazes de modificar as reações do ambiente). Nessa cadeia, o estímulo se mostra elemento essencial para desencadear a resposta, pois depende tanto do ambiente externo quanto do próprio ator envolvido. Assim sendo, estímulo e ambiente são a essência do comportamento humano. É observado que a manipulação e influência sobre o comportamento das massas é facilmente feita por meio da relação estímulo/resposta.

2.3.1 Modelos de Lasswell

Uma nova leitura da teoria hipodérmica foi realizada por Harold Lasswell, sociólogo norte-americano, cientista político e teórico da comunicação, na qual o autor procura entender de que maneira os elementos sociais e midiáticos se relacionam entre si e com o próprio sistema social proposto. Laswell (1948), desenvolveu esse novo modelo da teoria hipodérmica com base nas perguntas essenciais para aplicar à influência de massas, sendo elas: Quem? (emissor), O que diz? (mensagem), Por qual canal? (mídia) e Para o que/qual efeito? (função).

Para Wolf (2010), “a superação e a inversão da teoria hipodérmica deu-se segundo três diretrizes distintas, mas em muitos aspectos interligadas e sobrepostas: a primeira estuda os fenômenos psicológicos individuais que constituem a relação comunicativa, a segunda explicita os fatores de mediação existentes entre o indivíduo e o meio de comunicação, ambas centradas em abordagens empíricas de tipo psicológico-experimental e de tipo sociológico, e a

terceira elabora hipóteses sobre as relações entre o indivíduo, a sociedade e os meios de comunicação, representadas pela abordagem funcional à temática dos meios de comunicação no seu conjunto”.

Observa-se que as três diretrizes partem do ambiente micro da relação indivíduo/comunicação para o ambiente macro, respectivamente, citando desde os fatores motivacionais individuais até a forma que a motivação interage com os meios comunicacionais e a própria sociedade.

Tendo as redes sociais virtuais como perspectiva, é interessante observar como a segunda premissa se aplica entre emissores (usuários) e receptores (usuários conectados aos emissores), permitindo aos usuários envolvidos não apenas o papel de consumidores passivos de informações desse meio comunicacional, mas também de serem atores ativos e disseminadores de informações, uma vez que as redes permitem que cada usuário tenha seu perfil. A relação indivíduo, redes sociais e sociedade também mudou de forma acentuada principalmente na última década, onde as relações e interações sociais deixaram de estar sujeitas ao espaço e contato físico. Houve uma mudança comportamental que impunha o encontro e contato presencial de indivíduos para um comportamento virtual e imediatista, tornando a comunicação mais rápida, direta e democrática, porém menos humana e mais individualista.

O cerne da teoria de massas ligada à pesquisa sociológica e psicológica consiste em associar os processos de comunicação às características do contexto social específicos dos indivíduos envolvidos.

Katz e Lazarsfeld (1955 apud Wolf, 2010, p. 11) aqueles que viram nos mass media uma nova alvorada de democracia e aqueles que, pelo contrário, viram neles os instrumentos de um desígnio diabólico, tinham, na realidade, a mesma imagem do processo das comunicações de massa. Partiam, em primeiro lugar, da imagem de uma massa atomizada de milhões de leitores, ouvintes e espectadores prontos a receber a mensagem. Em segundo lugar, imaginavam cada mensagem como um estímulo de tal forma direto e poderoso que produzia uma resposta imediata. (WOLF, 2010, p. 11)

A comunicação de massa, nesse contexto, é compreendida como a comunicação indispensável dentro da sociedade, sem a qual não seria possível continuar as interações. A mídia e a comunicação nessa lógica são padronizadas, repetitivas e fazem parte da rotina social, influenciando não apenas o

comportamento dos indivíduos como também a interação dos mesmos com a própria mídia.

2.4 Teoria Funcionalista

A teoria funcionalista se diferencia das teorias anteriores devido sua abordagem global dos meios de comunicação de massa, distinguindo os tipos e viabilidades de meios, mas focando no papel que cada mídia exerce, acentuando e aproximando os sistemas comunicacionais a respeito de suas funções exercidas na sociedade. Outra mudança significativa com essa teoria foi, para além da funcionalidade, o enfoque dado à comunicação cotidiana, e não mais a comunicação de campanhas políticas. Já não é mais a dinâmica interna dos processos de comunicação que define o interesse das *mass medias*, e, sim, a dinâmica do sistema social e o papel da comunicação de massa.

Essa teoria possui três frentes de abordagem, sendo elas a Posição Estrutural-Funcionalista, que salienta a ação social e não comportamental para a adesão de modelos e valores, as Funções das Comunicações de Massa, definindo os papéis e públicos, e a Hipótese dos Usos e Gratificações, onde a função deve considerar o critério de experiência e uso da mídia para satisfações próprias.

2.4.1 Teoria dos Usos e Gratificações

Ainda no livro *Teorias da Comunicação*, Mauro Wolf (2010) concebe a Teoria dos Usos e Gratificações por meio das necessidades e motivações de cada receptor. As necessidades são classificadas em cinco instâncias: cognitivas/de compreensão, afetivas/estéticas, integração a nível de personalidade, integração a nível social e necessidade de evasão.

O princípio fundamental dessa teoria é associar o consumo, utilização e efeitos dos *mass medias* às necessidades do destinatário, compreendendo assim os comportamentos e motivações nas interações deste com o mundo e com a própria mídia.

Tratando-se das mídias de massa que interagem com o público, Lasswell (1948), entende a mídia com três principais funções, sendo elas a de fornecer informações, fornecer interpretações coerentes com as informações e exprimir

valores e cultural de uma identidade ou continuidades sociais. Charles Wright (1960), sociólogo e professor americano, acrescenta mais tarde uma quarta função para a mídia, a de entretenimento do espectador, tornando-a um meio de evasão dos problemas e realidades da vida social.

Nesse processo, as mídias pelas quais as informações são disseminadas ou, no caso atual da internet, são compartilhadas e debatidas, têm papel fundamental para o entendimento das necessidades e comportamentos dos seus usuários. Hoje, as mídias sociais virtuais cumprem muito mais o papel de fonte de satisfação dos usuários do que mídia de disseminação de informações, tendo em vista que as informações ainda que sejam disseminadas entre membros de uma rede que compartilha de opiniões e visões de mundo, gera aprovação e, por consequência, satisfação do emissor. Para além disso, as fontes de satisfações de quem interage e emite a mensagem podem ser desde o conteúdo específico do que se fala, a própria exposição ao meio de comunicação ou a situação como um todo criada pela *mass media* e a resposta de seus interlocutores:

A associação entre satisfação da necessidade e escolha do meio de comunicação é representada como uma opção do destinatário num processo racional de adequação dos meios disponíveis aos fins que pretende atingir. É neste quadro que toda a hipótese do efeito linear do conteúdo dos mass media sobre as atitudes, valores ou comportamentos do público, é invertida, na medida em que é o receptor que estabelece se existirá, pelo menos, um processo comunicativo real. Os sistemas de expectativas do destinatário não só intervêm nos efeitos provocados pelos mass media como também regulam as próprias modalidades de exposição. (WOLF, 2010, p. 32)

É interessante também a observação do autor para o fato de que as *mass medias* não são únicas e exclusivas para satisfazer as necessidades e vontades dos interlocutores. As *mass medias*, na verdade, são usadas como exceções para essas exacerbações. Entretanto, vale ressaltar que com a era digital e conectada essa premissa talvez tenha mudado.

Hoje, percebe-se uma concentração e supervalorização das redes sociais virtuais, as tornando uma das principais fontes de disseminação de informações acerca do mundo e da vida particular dos indivíduos. Dessa forma, pensando no comportamento individual pessoal nas redes, a abordagem se volta para as necessidades de cada um, deslocando a compreensão do coletivo, seja sociedade,

grupos ou subgrupos, para a compreensão das características particulares dos elementos que compõem esses grupos.

Devido a uma mudança comportamental e de meio informativo, se observa que a comunicação de *mass media* nas redes sociais virtuais cumpre seu papel de disseminar e informar o espectador, muitas vezes por meio das páginas e plataformas oficiais dos veículos de comunicação antes presentes apenas nos meios tradicionais, como televisão e impressos. Suas informações são disseminadas principalmente entre seus seguidores e leitores, contudo, com a era do compartilhamento de informações, diversos públicos estão sujeitos às informações, mais uma vez massificando o espectador.

Do ponto de vista dos receptores, dos indivíduos, as redes sociais se aproximaram da função de entretenimento ao permitir a personalização e adaptação de informações e notícias dentro de seus **perfis**. Assim, o indivíduo possui controle das mensagens conectadas à sua pessoa e círculo social virtual tornando, como nunca antes, a comunicação e relações suscetíveis às vontades e necessidades de cada usuário.

2.4.2 Agenda *Setting*

Ainda segundo Wolf (2010), a agenda *setting* é a hipótese na qual a imprensa impõe e ressalta para seu público o que lhe é mais conveniente em termos de discussão e importância, de modo que não diz aos indivíduos como pensar sobre um tema, mas, sim, quais temas são mais relevantes e importantes de serem pensados.

Em consequência da ação dos jornais, da televisão e dos outros meios de informação, o público sabe ou ignora, presta atenção ou esquece, realça ou negligencia elementos específicos dos cenários públicos. As pessoas têm tendência para incluir ou excluir dos seus próprios conhecimentos aquilo que os *mass media* incluem ou excluem do seu próprio conteúdo. Além disso, o público tende a atribuir àquilo que esse conteúdo inclui uma importância que reflete de perto a ênfase atribuída pelos *mass media* aos acontecimentos, aos problemas, às pessoas. (SHAW apud WOLF, 1979, p. 96)

Essa agenda é, primeiramente, vista como um conjunto integrado de pressupostos e de estratégia para pesquisas de massa. Pode ser entendida como um núcleo de temas e conhecimentos parciais em uma teoria geral sobre mediação

simbólica e sobre os efeitos que as *mass media* têm sobre a realidade. Segundamente, a agenda *setting* provoca distorções involuntárias nas representações da realidade, na medida em que o espectador perde a capacidade de controlar com precisão a realidade. A realidade e as representações que as massas enxergam não são a realidade de forma fiel, mas, sim, a realidade e as representações que as mídias fazem da situação, ou seja, são imagens e realidades manipuladas e parciais.

A hipótese, portanto, coloca um problema de continuidade e coerência a nível cognitivo entre as distorções das informações e suas reais relevâncias, pois os espectadores tomam os temas como relevantes não a partir de seus próprios julgamentos e avaliações, mas, sim, por intermédio de um canal, de uma mídia. Considerando essa influência no comportamento coletivo, a agenda *setting* tem impacto direto sobre os destinatários das mensagens por apresentar os temas, assuntos e problemas de acordo com o interesse das próprias mídias de forma praticamente diária, hierarquizando e relevando os assuntos dentro do próprio dia, de forma a atender suas necessidades de discussões, alienação e distrações.

Ainda na agenda, as informações são valorizadas ou descartadas pelo público de acordo com a repetição e ênfase dada pelas mídias. Dentro do campo virtual, é possível entender essa influência por meio da segmentação de públicos e assuntos relevantes para cada usuário, promovendo os debates e satisfações *online*s de acordo com a agenda de cada indivíduo. É importante analisar a agenda *setting* do ponto de vista da nova web, onde as interações e os algoritmos atuam e direcionam seus usuários o tempo todo de acordo com os interesses individuais e também de acordo com o interesse dos anunciantes.

2.5 Teoria Crítica

Silva (2011), em seu livro sobre Teorias da Comunicação aponta a teoria do paradigma crítico como a teoria que traz reflexões culturais próximas às pesquisas sociológicas sobre temas como cultura, ética e a psicanálise de Freud. É possível destacar como principais objetos de estudo dessa vertente o público passivo, a opinião crítica, a comunicação e a esfera pública, tendo como hipótese o uso intencional da opinião pública para fins de manipulação. Entre suas diversas

abordagens se encontram a Escola de Frankfurt, a Espiral do Silêncio e a Escola Latino-Americana.

2.5.1 Espiral do Silêncio

A Espiral do Silêncio, diferentemente da agenda *setting*, tem origem definida e foi criada na Alemanha por Elisabeth Noelle-Neumann, estudiosa da demoscopia. A demoscopia, segundo Silva (2011), é entendida como a função de pesquisa da opinião dos públicos, com finalidade de identificar as convicções e torná-las públicas.

A fundadora da demoscopia, Noelle-Neumann (1974 apud SILVA, 2011, p. 23), considera que a mídia afeta o público de forma direta e parcial, tendo uma força capaz de formar e alterar a opinião pública em relação à realidade. Além disso, as mídias tendem a colocar em evidência as opiniões mais frequentes, de forma a isolar e intimidar outras opiniões. Dessa forma, os indivíduos que não se identificam com o padrão são silenciados por meio da omissão de suas próprias opiniões, ainda que essas não sejam necessariamente diferentes ou oposicionistas às opiniões vigentes.

A espiral deixa claro que quanto mais uma opinião for tida como dominante e tiver representatividade e repercussão, menos as opiniões minoritárias tendem a serem discutidas e transmitidas, reforçando o caráter opressivo das majorias. Outra condição para sua sustentação é o mesmo discurso homogêneo por diferentes atores comunicacionais a fim de manter a supremacia das opiniões dominantes. É possível, então, compreender como as divergências de opiniões são oprimidas e violentadas de forma indireta.

Com a sucessão das tecnologias, a democratização de opiniões e discussões se tornou mais tangível. A internet possibilita a livre circulação de debates e ideias em ambientes de acesso a todo público e também em ambientes restritos aos participantes, como fóruns e comunidades, o que possibilita aos usuários que não se identificam com as grandes massas, um espaço de discussão livre e seguro. Contudo, conforme discutido na agenda *setting*, os algoritmos possuem forte influência sobre o conteúdo promovido na internet assim como anunciantes, e até mesmo o próprio Facebook tem o poder de comercializar as informações consentidas pelos usuários, como já aconteceu em escândalos eleitorais

americanos, por exemplo. Ainda que a internet promova um ambiente aparentemente privado e seguro, o monitoramento das massas e das opiniões vigentes é constante e pode ser usado para empoderar ou calar cada usuário de forma não apenas massiva, mas também individualizada.

3 VIOLÊNCIA

Para entender o comportamento e as interações violentas nas redes sociais é necessário compreender, primeiramente, o que motiva a violência a níveis psicológicos e sociais. Para tal compreensão, a filosofia e a psicologia trouxeram diversas interpretações que ajudam a esclarecer como as pessoas enxergam os papéis dos outros e os seus mesmos enquanto sociedade.

Frequentemente, nos deparamos com notícias e situações chocantes nas quais a violência é o meio utilizado para finalidades muitas nas quais, trágicas. Não é difícil ouvir comentários em diversos espaços de que aparentemente todas as notícias e acontecimentos que nos sondam têm a tragédia e a violência envolvidas. No espaço virtual é observado que a violência das notícias e acontecimentos também chegam até as pessoas, entretanto, sua forma mais explícita de manifestação não é o acontecimento por si próprio, mas a repercussão e opiniões que geram entre os usuários.

Como a violência aqui abordada não se trata da sua forma mais explícita, a violência física, e, sim, da violência verbal, abranger a compreensão para os discursos como forma de manifestação e comunicação é essencial, pois o espaço dado nas mídias sociais virtuais para a exposição e debate de opiniões tem sido utilizado como palco para exposição, reafirmação e repreensão de opiniões.

Abordaremos a seguir o que é a violência e como ela se manifesta por meio do discurso, da linguagem verbal e qual a sua finalidade.

3.1 O que é violência?

Antes de falarmos sobre a violência, é preciso diferenciá-la da agressividade. Embora ambas se manifestem por meio do comportamento incisivo, a diferença entre violência e agressividade é a dedicação às indagações e a procura pela razão, ainda que a primeira se manifeste de forma excessiva e a segunda como tom de questionamento, segundo o autor José Antunes de Sousa (2015).

Para o autor, a violência se manifesta de diversas formas, entre elas a física, moral, mental, psicológica, como expressão de autopreservação, pessoal ou institucional, de isolacionismo, singularidade, exposição, vulnerabilidade, e é incapaz de reconhecer ao outro. Uma das características da violência é sua necessidade de

autolegitimar através da racionalização, simplificação dos motivos e idealização de ideias, excluindo a individualidade e generalizando as motivações.

Contrariando o que idealizamos como violência no seu estado de expressão por meio da forma física extrema, a violência, para sê-lo, não precisa ser espetacular na sua manifestação. Não há violência pior do que aquela que não se vê, pois sempre haverá um caminho aberto à sua perpetuação, devido ao caráter discreto. Este caráter é usado principalmente por governos e autoridades, dado que a violência explícita causaria uma resposta de mesmo nível por parte da sociedade. Entre os principais elementos que constituem o arsenal típico da violência podemos citar a agressão, o medo, a vulnerabilidade, a pobreza, o dinheiro, o poder, a razão e racionalização, a simplificação, idealização e ideologia, a propaganda e o marketing e o isolamento da diversidade e diferença. A junção de alguns desses elementos se tornam suficientes para um ataque ou resposta, seja por parte de um indivíduo, grupo ou organização, tendo como variável apenas a sua força.

Como citado, uma das características da violência é usar da simplificação e do isolamento de diferenças. Na sociedade, a violência em massa acontece porque o indivíduo que a exerce perde sua individualidade e responsabilidade com o outro, assim como os que são atacados também perdem a identidade e são generalizados quanto indivíduos ou grupo.

Segundo Hannah Arendt (1970), uma vez que a violência é distinta da força, poder e vigor, necessita sempre de instrumentos para se concretizar como, por exemplo, os elementos citados por José Antunes de Souza. A violência sempre desempenhou papel fundamental nos grandes acontecimentos das atividades humanas e é de se estranhar que ela não tenha sido frequentemente principal objeto de estudo da história e da filosofia.

Se nos voltarmos aos debates sobre o poder é perceptível um consenso entre autores de direita e de esquerda sobre essa temática: toda violência nada mais é do que a mais explícita manifestação de poder. O entendimento de poder dependerá do significado para cada um. Sabendo que é um instrumento de dominação e manifestação, a existência da violência depende dos instintos de dominação.

O poder, segundo Voltaire, consiste em fazer com que os outros ajam como eu quero que ajam. A presença da imposição da própria vontade sobre os outros, principalmente adversários, é um ato de violência. (ARENDT, 1970, p. 23)

Para a autora, a violência do ponto de vista fenomenológico está próxima da força, uma vez que os instrumentos de violência são usados para o propósito de multiplicação natural dessa força, até que a situação se torne insustentável e deva ser substituída.

Quando não há mais regras e ordem a serem seguidas, a obediência não é estabelecida mais pela relação de autoridade e poder:

Quando as ordens já não são obedecidas, os instrumentos da violência não são de utilidade alguma; e esta obediência não é decidida pela relação autoridade/obediência, mas pela opinião pública, e, é claro, pelo número de pessoas que compartilham dela. Tudo depende do poder por detrás da violência. (ARENDT, 1970, p. 30)

A violência é por sua natureza instrumental, assim como todos os meios está sempre à procura de orientação e justificativas pelo fim que busca. A violência é consequência da impotência, o que, psicologicamente, é verdadeiro pelo menos quanto às pessoas possuidoras de moralidade. Inclusive, segundo a autora, foi sugerido por cientistas naturais como biólogos, fisiólogos, etnologistas e zoólogos, a criação de um campo de estudo voltado para a compreensão e resolução da agressividade humana.

A agressividade, definida como um impulso instintivo, desempenharia o mesmo papel funcional no âmago da natureza que os instintos sexual e nutritivo no processo vital do indivíduo e da espécie. Mas ao contrário destes instintos, que são ativados por irresistíveis necessidades orgânicas por um lado, e por estímulos externos por outro lado, os instintos agressivos no reino animal parecem independender de tal provocação; ao contrário, a ausência de provocação leva aparentemente à frustração do instinto, à “repressão da agressividade que, de acordo com os psicólogos resulta em uma acumulação de ‘energia’ cuja eventual explosão será mais perigosa”. [...] A ciência moderna, partindo sem maiores críticas dessa velha presunção, foi bem longe ao “provar” que o homem compartilha todos os demais atributos com alguma espécie do reino animal – exceto que o dote suplementar da razão torna-o um animal mais perigoso. É o uso da razão que nos torna perigosamente “irracional”, uma vez que esta razão é propriedade de um “ser instintivo em seu estado natural”. (ARENDT, 1970, p. 38)

De acordo com Arendt (1970), somente quando houver ofensa ao nosso senso de justiça ou em situações que se percebe que poderiam ser mudadas, é que o ódio surgirá, e essa reação de ódio não refletirá de modo algum um dano particular e pessoal. A violência é um recurso tentador quando se enfrenta uma situação insultante, pois é uma forma rápida e iminente de atingir ao próximo. Em certas

circunstâncias a violência, atuando sem argumentos ou discussões e sem se atentar para as consequências, é a única maneira de equilibrar a justiça e a razão.

Uma vez que o homem vive num mundo de aparências e seu relacionamento com ele depende de manifestações, a hipocrisia não pode ser encarada como comportamento razoável. Confia-se nas palavras na certeza de que sua função é revelar, e não dissimular. É a aparência da racionalidade, muito mais do que ela de fato, que provoca o ódio. Desmascarar o outro, ainda que seja correndo o risco de gerar a violência, é o que motiva muitas ações.

Na violência coletiva há uma espécie de coesão grupal, intensa e comprovadamente com um vínculo forte, embora menos duradoura que as relações pessoais como amizades. Nessa natureza coletiva, cada indivíduo deverá ter uma ação única e irreversível antes de ser acolhido pelo grupo, mas, assim que acolhido, cairá nas graças e na coletividade do grande elo de violência grupal.

Assim como Arendt (1970) coloca a violência como uma relação grupal de natureza coletiva, José Antunes de Sousa (2015) explicita a falta de identidade e generalização tanto dos que violentam quanto dos que são violentados, reforçando a concepção comportamental de *mass media* desses indivíduos. Ainda que o ambiente virtual não seja fisicamente viável para confrontos físicos, nada impede a união e identificação de diversos perfis a um tema, podendo fortalecer e provocar o comportamento coletivo e agressivo.

Já para Martin Heidegger (1997 apud GAIL, 2017), a essência da violência nada tem a ver com a violência ôntica¹, com o sofrimento, guerra, destruição. A essência da violência reside no caráter violento da própria fundação e imposição do novo modo da própria Essência: esforço do Ser dentro da comunidade. Mas claramente Heidegger lê esta violência essencial como algo que funda ou, pelo menos, abre o espaço para as explosões da própria violência ôntica ou física.

Por conseguinte, não deveríamos nos imunizar contra os efeitos da violência da qual Heidegger (1997 apud GAIL, 2017) fala, classificando-a como “simplesmente” existencial: embora seja violenta enquanto tal, impondo certo esclarecimento do mundo, esta manifestação do mundo implica também relações sociais de autoridade, ou seja, ainda que a violência seja atribuída aos indivíduos

¹ Ontológico é um adjetivo que define tudo que diz respeito à ontologia, ou seja, que investiga a natureza da realidade, do Ser e da existência.

como manifestação de sua essência, a violência não existe por si só, sendo os estímulos e convívio também responsáveis por essa reação.

Para o autor Slavoj Žižek (2014), há três formas de violência, sendo elas a violência subjetiva, objetiva e simbólica. Temos um paradoxo sobre violência, pois quando remetemos a crimes e terror, confrontos e conflitos civis e armados, esquecemos da violência subjetiva, tão presente e agressiva quanto a violência demonstrada.

A violência objetiva é invisível, pois sustenta o nível zero contra o qual percebemos a violência subjetiva. A violência subjetiva, perturbação do estado das coisas, tem a violência simbólica representada na linguagem e suas outras formas, naquilo que Heidegger (1997 apud GAIL, 2017) chamava de “nossa casa de ser”. Não está presente apenas nas relações sociais e provocações: uma forma ainda mais fundamental de violência é a linguagem e sua imposição de certo universo de sentido. A violência ideológica, de temas como racismo, discriminação e incitação ao ódio, é o modo mais célebre, a contrapartida de uma violência subjetiva visível.

A violência sistêmica é a violência física de extermínio, massa e terror, que são as consequências muitas vezes catastróficas do funcionamento regular do sistema político e econômico. Mesmo invisível, deve-se levá-la em conta para entender as explosões irracionais da violência subjetiva. É necessária para uma vida confortável. Não só violência física direta, mas também formas sutis de coerção que sustentam relações de domínio e exploração, incluindo ameaças violentas.

Para o autor, a alta potência do horror diante dos atos violentos e a empatia com as vítimas funcionam como atrativos que nos impedem de pensar. Humilhações e frustrações são fatos fundamentais da linguagem, da construção e imposição de certo campo simbólico.

Assim, talvez o fato de razão e raça terem a mesma raiz latina (*ratio*) possa nos indicar algo: é a linguagem, e não o interesse egoísta primitivo, o primeiro e maior fator de divisão entre nós, é devido à linguagem que nós e os nossos próximos podemos viver “em mundos diferentes” mesmo quando moramos na mesma rua. O que isto significa é que a violência verbal não é uma distorção secundária, mas o último recurso de toda a violência especificamente humana. (ŽIŽEK, 2014, p. 52)

Vale refletir como a linguagem foi de instrumento de conversas e conciliações para um meio violento de confronto imediato e cru. No debate tem o reconhecimento mínimo de outra pessoa. A linguagem é entendida como a renúncia da violência,

segundo Jean-Marie Muller (2007, apud ZIZEK, 2014, p. 49), filósofo francês que estuda a não violência.

Os métodos e princípios da não violência são o que fazem do homem humano, dando-lhe coerência e princípios morais, responsabilidade. Quanto mais a linguagem é afetada pela violência, a violência será emergente, distorcendo a lógica da comunicação simbólica.

Mas e se os humanos superarem os animais em sua capacidade de violência precisamente porque falam? Como o filósofo alemão Friedrich Hegel já sabia, há algo de violento no próprio ato de simbolização de uma coisa, equivalente à sua mortificação. É uma violência que opera em múltiplos níveis.

A linguagem simplifica a coisa designada, reduzindo-a a um simples traço. Difere da coisa, destruindo sua unidade orgânica, tratando suas partes e propriedades como se fossem autônomas. Insere a coisa num campo de significação que lhe é, em última instância, exterior. A resistência de pessoas e grupos inferiorizados a violência verbal, principalmente, é como agente livres e autônomos por meio de seus atos, sonhos e projetos. A barreira da linguagem que separa o homem do sujeito é o que mantém e aumenta esse abismo.

Assim, começamos a compreender como a violência se manifesta nas redes sociais virtuais. Se a linguagem tem a capacidade de nos distinguir dos animais por meio do diálogo e da possibilidade de ouvir ao outro, ela também é capaz de ser precursora de uma violência psicológica ofensiva, podendo impor opiniões e verdades, assim como criar aliados e grupos de oposição. Se a violência física é perceptível à imagem, a violência verbal tem foco nos valores e moral do interlocutor, a fim de impor seus próprios valores e moral. Assim, a comunicação exercida dentro das redes oprime e repreende as ideias e argumentos divergentes dos dominantes, agindo em uma nova mídia por meio de uma forma antiga, a espiral do silêncio, teoria comunicativa que ressalta as opiniões mais recorrentes e oprime suas divergências. No contexto atual, as opiniões estão muito mais expostas a julgamentos e represálias, que partem de conhecidos e desconhecidos, reforçando ainda mais o silêncio dos discordantes ou desencadeando discussões e confrontos que podem se tornar violentos.

Segundo Éric Weil (1978 apud PERINE, 2013, p. 43), a pluralidade de discursos se constrói ao longo da história e apenas a violência pode ser arbitrária a eles. É a sociabilidade e a violência em última instância que impulsionam a

humanidade para a civilização, depois para a moralização, guiadas pela razão e precaução.

Só existe violência para o homem não universalizado, ela é a essência desse indivíduo. Para o homem universal toda violência possui um sentido para a razão, visto que para esse homem, a violência é compreendida positivamente como a mola que movimenta o mundo. Nos pontos particulares, a violência é negatividade, mas na totalidade do ser que se reconhece como livre para falar, ela é liberdade.

Depois do discurso absolutamente coerente que procura compreender tudo, a oposição entre discursos volta a ser o problema que revelou a filosofia: a posição entre discurso e violência. Discurso coerente em sua totalidade e a violência pura. A violência revela a liberdade originária que constitui o fundo não discursivo de todo discurso humano.

Somente a destruição do discurso pelo silêncio ou pela linguagem não coerente corresponde à violência pura, que só é pura com conhecimento de causa.

Na tradição filosófica ocidental, há uma linha que vai de Sócrates, com a sua doutrina do erro como ignorância, a Hegel, compreendendo a violência como originária da divergência de opiniões entre os homens e, conseqüentemente, como a fonte de sua infelicidade. Nessa linha, a filosofia busca a resposta à infelicidade dos homens na constituição de um discurso coerente e universal que, reconciliando todos os homens entre si, produziria automaticamente sua felicidade universal. (PERINE, 2013 apud WEIL, p. 182)

Contudo, à medida que é violento, o homem pode querer não ser feliz se a felicidade depender de sensatez. O homem sempre pode escolher a violência, e não apenas a natural presa e predador, fanática e passional, mas a violência pela violência com conhecimento de causa.

Weil (1978, PERINE, 2013, p. 137) caracteriza a violência como contrária à razão, ou seja, como negação do discurso coerente. No entanto, a violência é compreendida em dois sentidos: o negativo e o positivo. No sentido negativo, ela é violência pura, radical, que precisa ser combatida. Nesse sentido, ela é compreendida como violência contra os princípios morais, humanitários e comunitários das pessoas vivendo em comunidade. No sentido positivo, ela é o uso da razão visando à transformação do homem violento em um ser razoável. Como educador, o filósofo serve-se da violência positiva para eliminar a violência negativa

e, assim, promover a não violência na sociedade. Este é o sentido último da educação moral.

Como compreender, então, a violência verbal por meio das redes se esse espaço tem como principal característica a horizontalidade de fala, a livre circulação de discursos, e a inexistência de mediadores? O homem violento se tornará razoável quando permitir que razão e liberdade falem mais alto que a imposição. Reconhecer o interlocutor em sua individualidade ponderando que valores morais e éticos são assimilados de forma singular para cada um é uma das formas da não violência ser promovida em sociedade, principalmente se essa sociedade estiver em um ambiente onde os debates são feitos muitas vezes entre desconhecidos. Quando há o contato físico ou proximidade de convivência, a não violência provavelmente será melhor praticada, enquanto no ambiente onde todos são **massa**, a tolerância e a particularidade do outro se tornam banais, reduzindo a linguagem e opiniões dos indivíduos a eles próprios.

Para Pierre Bourdieu (1989), a violência simbólica é exercida sobre um agente social com cumplicidade dos demais, como por exemplo: relações de gêneros e classe. A violência se manifesta via cultura, seja linguagem, arte, religião, reforçando relações que desqualificam aos outros, preconceitos e violência de todos os tipos. Esse tipo de violência se infiltra em toda nossa cultura legitimando todos os outros tipos de violência.

A violência simbólica é o reconhecimento de uma imposição da sociedade. Induz o indivíduo a se posicionar seguindo critérios e padrões dominantes. Devido ao conhecimento do discurso dominante, a violência simbólica é manifestação desse conhecimento através da legitimidade do discurso dominante. Esse tipo de violência pode ser tomado por diferentes instituições como a mídia, por exemplo, colocando em prática mais uma vez a espiral do silêncio. A violência simbólica acontece principalmente por meio da linguagem e de imposições discursivas com “verdades”, formando a cultura de massa que orienta e desorienta pessoas.

É interessante observar como a grande mídia, como a televisão e o rádio, expunham suas verdades às populações sem espaço para maior exposição de opiniões de suas massas. A reprodução de discursos e reforço de comportamentos não eram tão questionáveis e, se antes a imposição era unilateral, hoje as imposições discursivas independem de uma grande mídia. Basta que uma pessoa ou pequeno veículo comunicacional seja fonte ou precursora de uma informação

para que isso seja compreendido como sua verdade e gere debate ou, no cenário mais tradicional, basta que os veículos comuniquem algo para que o público gere debate e troca de informações. Sem dúvida há mais espaço para que os indivíduos não se prendam a verdades unilaterais, mas também há mais espaço para discordâncias e hostilidade.

Segundo Hannah Arendt (1970), as manifestações e agressividade são sintomas de uma sociedade enferma, e que no final irão promover a violência. A prática da violência transforma o mundo, mas a transformação mais provável é um mundo mais violento. Podemos perceber a disputa não por territórios, mas, sim, por razão e atenção no campo virtual. Walter Benjamin (2013), em sua obra *Escritos sobre mito e linguagem – Para uma crítica da violência*, explica que para alguns autores, a violência é um produto da natureza, no sentido de que está intrínseca à humanidade; e, para outros, um produto da história, que não é, portanto, natural ao homem, mas um produto do desejo pela dominação. A razão, e por razão compreendo a aceitação de uma verdade única e absoluta, motiva a exposição e confrontos para aceitação de massa nas redes virtuais.

3.2 A violência para a psicologia

O assunto violência faz parte de diversas disciplinas do campo das ciências humanas, dentre as quais a Antropologia, a Sociologia e a Filosofia, de modo que os discursos abordados são igualmente múltiplos. A título de exemplificação, cabe apresentar a corrente leitura que expõe dois grandes grupos de teóricos, diferenciados de acordo com suas concepções acerca do estado de natureza e, por conseguinte, da origem da violência: os partidários da violência fundadora e os adeptos das interpretações antropológicas para a violência.

No primeiro grupo podem ser inseridos os que entendem o ser humano a partir de uma suposta natureza violenta, o que exigiria da civilização controlar as manifestações agressivas, cruéis e destrutivas, de modo a manter afastadas as ameaças da espécie humana. Costuma-se inserir nesse âmbito o discurso do inglês Thomas Hobbes, para quem o Estado possuía o dever de sanção da violência inerente aos homens. Já no segundo grupo, para autores como o suíço Jean-Jacques Rousseau, a violência seria decorrente dos modelos impostos pela sociedade ao homem, naturalmente bom e piedoso. Compreendido isso, o tema da

violência na obra de Sigmund Freud não foi um assunto explicitamente abordado, mas a partir de seus chamados textos sociais, conseguimos extrair algumas interpretações:

Desse modo, a despeito da pertinente descontinuidade ilustrada por Birman (2010) a partir da aproximação de Freud com os pensamentos de Rousseau e de Hobbes, não é possível circunscrever sua obra no quadro da classificação a respeito das teorias sobre a origem da violência, tão corrente no campo das ciências humanas. Essa impossibilidade também ressoa no próprio modo como Freud compreende o sujeito, marcado que é pela alteridade desde sua constituição e, como tal, muito distante da proposta que o toma como fundamento apartado daquele da sociedade. Indivíduo e sociedade não seriam campos distintos passíveis de serem eleitos para identificar a origem da violência. Ao contrário, a concepção psicanalítica de sujeito subverte essas categorias e, no que diz respeito ao tema proposto evidencia a dimensão excessiva pronta a implodir qualquer ordem: seja a que se convencionou chamar de social, seja a que se denomina individual. (CANAVEZ, 2013, p. 4)

Dessa forma, a sociedade e as pessoas necessitam coexistir para compreendermos o papel da violência, pois os indivíduos e o meio não podem ser lidos de forma independente. Somente no entendimento das interações entre meio e indivíduos é que se pode entender a origem e a manifestação da violência.

A violência é também contagiosa a um nível arquetípico do inconsciente coletivo segundo Carl Jung, uma vez que estamos todos em radical conexão. Nada nos é absolutamente alheio. É por acaso desta radical e subliminar interconectividade consciencial que nos vem a compulsão para replicar comportamentos que observamos nos outros, sobretudo se veiculados por um elemento de autoridade, como são por exemplo os pais, expressão do superego freudiano, ou como é obviamente as grandes mídias que têm, como se sabe, agregado a si um estatuto de autoridade, de modo que o que nela e por ela se transmite adquire uma aura de exemplaridade e, portanto, de credibilidade.

Mais uma vez a associação do indivíduo e da sociedade em qual ele se insere destaca seu comportamento, tornando clara a influência do meio e das pessoas presentes nele para as atitudes humanas. A violência não se dissocia dos estímulos externos para se manifestar, ela se manifesta principalmente por meio desses estímulos.

3.3 A manifestação da linguagem

Não se sabe ao certo quando aconteceu o surgimento da linguagem humana, o que se sabe é que ela surgiu a partir da necessidade de comunicação entre os semelhantes. Acredita-se que os gestos foram a primeira forma de linguagem, desenvolvida ainda na era da pedra, pois os nômades precisavam avisar seus grupos onde se encontrava o animal a ser caçado, ou onde estavam os alimentos que seriam coletados, ou seja, o homem podia comunicar superficialmente suas ideias. Vale ressaltar, porém, que a linguagem não se trata somente da escrita, da fala ou dos gestos, mas, sim, de toda e qualquer forma de expressão humana que seja capaz de realizar comunicação entre os indivíduos, tal como a dança, a pintura e a fotografia. Mas, sendo a fala e a escrita as formas mais complexas e mais completas da linguagem humana por possibilitarem a tradução de todo e qualquer tipo de ideia em sua totalidade, é a ela que devemos dar maior atenção num primeiro momento.

Os mais variados autores da linguística, como Vigotski (2005), Chomsky (2010) e Dino Pretti (1997), entre outros, se relacionam ao educador Paulo Freire no sentido de que todos reconhecem que o contexto social possui extrema influência na formação da linguagem do indivíduo e do grupo. Deste modo, de formas diferentes, estes autores atestam a importância da realidade na formação social da linguagem. Vigotski (2005) afirma que o desenvolvimento social se relaciona ao contexto cultural e que o salto de qualidade para a categorização é o significado da palavra, e este significado é apreendido de formas diferentes de acordo com a realidade do indivíduo, pois o mesmo signo pode ter significados diversos já que estes são dependentes da visão de mundo e da cultura individual. Já Chomsky (2010) afirma que a competência da linguagem é algo nato ao ser humano, mas seu desenvolvimento é próprio do indivíduo a partir de seu contexto cultural, ou seja, como Paulo Freire (2013) afirma, precisamos considerar a realidade das pessoas. Os signos são expressões da realidade e por isso se diferem muito e deste modo os grupos categorizam diferentemente a realidade de acordo com a experiência que tem com esta.

É a partir desse ponto que se pode dizer que Vigotski (2005), Sausurre (2006) e Paulo Freire (2013) relacionam-se, mesmo que superficialmente, com a sociolinguística de Dino Preti (1997), pois assumindo que a comunicação através

dos códigos linguísticos precisa de categorização, e tendo a noção de que esta ocorrerá a partir da experiência de cada indivíduo, pode-se dizer, então, que a linguagem depende dos âmbitos geográficos e socioculturais nos quais as pessoas estão inseridas, o que cria os diferentes níveis de linguagem.

Ao atribuir a comunicação humana a um conjunto de signos socialmente criados, Vigotski (2005) diz que as linguagens humanas e animais se diferem no ponto em que o ser humano informa algo e há diálogo, ou seja, a linguagem é bilateral, enquanto os animais têm códigos fixos, únicos, em que transmitem sempre a mesma coisa, o que significa que sua comunicação é sistemática e não prevê generalizações seguidas de significados, a mensagem é única.

Assim, o pensamento e a linguagem se mostram intrinsecamente ligados não só no contexto individual, no psíquico de cada ser humano, mas também no social, ou seja, a linguagem é influenciada pelo pensamento coletivo tanto quanto pelo pensamento individual, é a atuação do “fato social” na comunicação humana. Portanto, o que se pode afirmar sobre Vigotski (2005), é que o pensamento e a linguagem fazem parte de um todo, e não é possível separar o afetivo do intelectual, a linguagem da experiência, e por fim, a pessoa e da sociedade.

A questão da linguagem e da necessidade de seu estudo pela linguística torna-se evidente nessas percepções quando, apesar de um mesmo objeto ser o foco da comunicação, os contextos sociais e povos que criaram suas representações mudarem drasticamente seu significante. Paralelamente, é curioso perceber com o avanço das tecnologias e com a globalização que, para estabelecer a comunicação, nesse caso de alcance mundial, entre seres falantes de diferentes línguas. Novos signos foram criados ou até mesmo adaptados, como por exemplo, as representações de emoções através dos chamados *emoticons*, *gif* e *stickers* que, embora tenham caracterização diferente em diversos países, expressam as mesmas emoções e mensagens para os usuários independentemente de sua origem. A criação dessas novas possibilidades de expressões surgiu diretamente dos usuários, pois a limitação de interação com o outro era tida como limitada. É curioso perceber que não contente com seu espaço de fala, as pessoas também querem se expressar e se fazerem ser ouvidas no espaço dos outros, pois a noção de liberdade e democracia no ambiente virtual é outra, onde todos falam e todos devem ser ouvidos.

3.4 Violência e polêmica

Segundo a pesquisadora de discurso, argumentação e retórica Ruth Amossy (2014), a violência verbal pode ser concebida como forma de estratégia para o discurso polêmico, desqualificando com quem ou do que se fala. Derek Bousfield destaca o caráter proposital dos atos de violência verbal. Isso quer dizer que aquele que agride o outro, o faz com determinado objetivo, que pode ser o de desqualificá-lo e, por extensão, desqualificar seus argumentos, anulando a validade deles. Jonathan Culpeper também defende que o emprego de uma expressão verbal de caráter violento traz em si a intenção de agredir.

O discurso polêmico precisa estar marcado linguisticamente por meio de estratégias linguísticas que permitem anular o discurso do outro como a negação, a reformulação orientada, a ironia, a deformação dos propósitos (AMOSSY, 2014, p. 62)

A tais marcas propostas por Amossy (2014), podemos acrescentar os qualificativos de valor negativo, pois a desqualificação do adversário conduz ao descrédito e permite anular a força de seus argumentos. Essa inclusão vai no discurso polêmico, onde as representações são carregadas de julgamentos de valor.

Ela distingue três categorias de análise, sendo elas a polêmica, o discurso polêmico e a interação polêmica. Enquanto o primeiro é um conjunto de intervenções antagonistas em um momento e questão específica, o segundo define toda fala discursiva de cada antagonista que necessariamente interfere no discurso do outro, e o terceiro corresponde à interação na qual dois ou mais adversários se engajam em uma discussão oral ou escrita.

No discurso polêmico, enquanto estratégia para com o outro, a paixão e a razão se manifestam por meio da acusação, através de argumentos que revelam indiretamente as razões da emoção, da injunção, com emoções fortes apresentando argumentos que justifiquem, e da instigação, onde há denúncia velada que recorre a argumentos racionais e mostra os sentimentos de forma superficial.

Amossy assegura que a violência verbal não é nem uma condição suficiente, nem necessária para a polêmica, configurando-se mais como um acessório do que como um traço definidor dos embates públicos. Por essa ótica, a violência verbal pode ser compreendida como um registro discursivo, e não como uma modalidade argumentativa. Como o *pathos*, ela igualmente amplifica a dicotomização, a polarização e o descrédito. Dentro desse quadro, a professora demonstra que a violência verbal não é de

nenhum modo selvagem ou descontrolada, mas, pelo contrário, é regulada a partir de certas funções e limites, agindo diferentemente a depender do gênero do discurso na qual se manifesta (um debate na TV, uma carta aberta, uma discussão política entre amigos) (AMOSSY, 2014 apud CARLOS, 2015, p. 7)

A autora propõe análise minuciosa de discursos e argumentos das polêmicas, dando atenção ao texto midiático, ou seja, como ele se manifesta nos discursos das mídias, onde são reproduzidos e comentados, principalmente na internet.

A polêmica como fenômeno sociodiscursivo preenche funções sociais importantes como a gestão verbal do conflito realizada sob o modo de discordância. Essa função está diretamente ligada a uma sociedade que preza pela pluralidade de discursos e opiniões, “(...) e, indubitavelmente, o conflito de opiniões que predomina no espaço democrático contemporâneo, o qual respeita a diversidade e a liberdade de pensamento e de expressão” (2017, p. 13).

Além das questões de persuasão, o discurso e a interação polêmicos cumpriam outras funções importantes:

Eles denunciam, protestam, chamam à ação e, mais geralmente, mantêm, sob o modo do dissenso, a comunicação em espaço público entre facções cujas visões são, às vezes, tão distantes uma das outras, que qualquer contato parece se tornar impossível. (AMOSSY, 2014, p. 100)

Dessa forma, Amossy (2014), considera a polêmica como categoria argumentativa. É necessário não banalizar a polêmica via senso comum como algo negativo para compreender a polêmica como objeto relevante ao debate sobre a paz numa sociedade democrática, uma vez que sua ausência levaria à recorrência de totalitarismos, estes sim caracterizados como espaços de violência, onde uma só voz seria alçada à verdade, impondo-se somente o mais forte.

A polêmica desempenha função social de gestão verbal do conflito onde não há consentimento. É a partir do pluralismo e da diversidade em espaços sociais que posições e interesses são criados, grupos e identificações são formados, protestos contra intolerância e interações entre oposições. Todas essas questões são fundamentais e indispensáveis para uma sociedade mais democrática e inclusiva.

Os comportamentos que extrapolam as normas sociais são avaliados negativamente, isto é, são considerados agressivos, ou insultuosos. Nas polêmicas, em que uma das formas de participação é a desqualificação do outro, a agressão se torna uma estratégia que precisa estar marcada, como, por exemplo, por um

qualificador pejorativo que diz respeito a substantivos ou adjetivos usados para qualificar de forma depreciativa um indivíduo ou um grupo.

Em um mundo ao alcance das mãos, principalmente na era digital, no qual a expressão e difusão de posicionamentos discursivos é tão intensa quanto imensa, acredito que o maior desafio que já temos é repensar como a linguagem verbal e os discursos são e devem ser estimulados, principalmente para manter a liberdade de expressão e fomentar as trocas de opiniões, contudo, mantendo o respeito e tolerância com o outro.

3.5 Não violência e empatia

O autor Marshall Rosenberg dedicou grande parte da sua vida para assimilar a relação do indivíduo e da violência e, mais especificamente, como ter uma comunicação não violenta. Após diversas pesquisas, o autor se tornou referência dentro dos estudos da comunicação não violenta, por buscar uma comunicação interpessoal mais assertiva e empática, reconhecendo as necessidades dos outros e resolvendo os conflitos de forma mais pacífica.

Para ele, o cerne da comunicação é reconhecer o tempo de falar e ouvir, de modo que ambas as ações permitam a conexão naturalmente empática entre os interlocutores. Também a comunicação não violenta é uma habilidade que nos torna, acima de tudo, humanos, pois se baseia na consciência da interação com outro humano e seus sentimentos e desejos. Ao usarmos a comunicação não violenta, nos colocamos em um modo compassivo natural, que pode ser aplicado em diversas comunidades de nossa vida, sejam elas pessoais e profissionais.

Rosenberg (2006) conta que há razões e motivos para os humanos se comunicarem de forma violenta: a comunicação alienante. A comunicação alienante acontece principalmente por meio dos julgamentos moralizadores que subentendem e compreende pessoas e opiniões divergentes da nossa, e da negação da responsabilidade por aquilo que se pensa, age e fala. No primeiro momento, a forma de comunicação proposta pelo autor torna-se incontestável, todavia, para que aconteça de fato requer primordialmente que as pessoas estejam livres de quaisquer julgamentos e moralidade com o outro. Conforme tratado, uma das grandes causas da violência é exatamente a motivação decorrente da abordagem de assuntos que tocam ou ferem o âmbito pessoal e moral dos indivíduos, gerando o confronto direto

e imposição de verdades absolutas que são inevitavelmente diferentes para cada um. Ao buscarmos razões e motivos externos para fazermos nossos julgamentos e expressarmos nossas opiniões, tiramos a consciência e responsabilidade pelo nosso comportamento e expressão perante os outros, nos tornando, assim, perigosos e apáticos.

A alienação também vem pelo pensamento associado ao conceito de que certos atos merecem recompensa e punição. Esse pensamento está diretamente ligado a crenças políticas e filosóficas das sociedades, em que as opiniões externas e coletivas são influências relevantes para se fazer um julgamento sobre o indivíduo ou situação. A comunicação das *mass medias*, voltadas para a imposição coletiva, é meio ideal para tornar a alienação tangível, assim como nas redes sociais é perceptível a aprovação e o linchamento através de reações e comentários de forma intensa e massiva. Nisso, nossa natureza humana e ponderada perde lugar para o maniqueísmo e a punição, generalizando os indivíduos e promovendo um efeito dominó negativo e permanente naquele que é atingido.

Para realizar a comunicação não violenta é necessário separar a observação da avaliação, pois combinadas essas duas ações resultam no entendimento de crítica com o interlocutor, gerando resistência e bloqueio ao diálogo e empatia. Considerando que as relações sociais atuais existem de forma persistente no campo virtual e, tendo a extinção do espaço físico como uma de suas principais características, as conexões emocionais e pessoais têm se apresentado cada vez mais prejudicadas, temática muito abordada quando se fala de isolamento social e doenças psicológicas, como depressão e ansiedade. A conexão física que fortalece o sentimento de empatia e compreensão, tolerando o diálogo divergente, é enfraquecida no ambiente virtual devido à dissociação de realidades e interpretações, tópicos discorridos na abordagem das novas mídias sociais digitais.

4 MÍDIAS SOCIAIS DIGITAIS

4.1 Tecnologia, internet e as redes sociais

Desde a primeira revolução industrial o ser humano tem mantido contato com a tecnologia de forma natural e, com o passar dos anos e séculos, de forma cotidiana. Inicialmente, o contato era feito através dos meios de produção e com o advento da segunda revolução industrial, responsável pela chegada da eletricidade, a Europa mais desenvolvida adaptou-se para a luz elétrica que não se concentrou apenas nessa região, mas tomou proporção mundial.

Com a chegada do século XX, e após as duas guerras mundiais, nós passamos pela terceira revolução industrial, que atingiu a ciência em diferentes ramos, como o nuclear, espacial e, no ramo que nos interessa, tecnológico informacional. Três décadas seguintes, foi implementada pelo cientista Tim Berners-Lee a World Wide Web, rede de computadores mundial. A partir de então, a relação humana com a tecnologia não seria mais a mesma.

Os computadores se popularizaram comuns no começo dos anos 2000, tornando normal sua existência em locais de trabalhos e, mais raramente, nos lares de famílias. Sua principal função era facilitar a organização de dados e ajudar na busca de informações relevantes, sendo usado regularmente para tais fins e quando necessário. Na mesma época da chegada dos computadores, os aparelhos telefônicos móveis e individuais começaram a ser comercializados e logo se tornaram uma epidemia entre adultos e jovens.

Com o avanço da tecnologia e a chegada do mundo virtual, as relações humanas se modificaram, principalmente no que se diz a respeito das interações e das formas de contato disponíveis. Se antigamente era necessário o encontro presencial para saber das mudanças da vida de alguém, hoje em dia é possível compartilhar tais informações sem necessariamente se dirigir a uma única pessoa, mas, sim, a centenas e até milhares.

Graças à internet, vivemos a era da informação em tempo real. As informações atuais, diferentes do século passado, não levam horas ou dias para serem apuradas, propagadas e absorvidas, são liberadas no tempo em que acontecem, sendo assim incorporadas com uma diferença de tempo insignificante. A apuração que o usuário pode fazer de diversas fontes e opiniões tornou o meio

informativo muito mais democrático do que antigamente, onde as opiniões eram baseadas apenas em manchetes e telejornais.

A internet, contudo, passou por diversas transformações até ser como a conhecemos hoje. Em seus primórdios, suas funções eram muito limitadas e o usuário tinha pouca participação ativa, assumindo mais o papel de agente passivo e consumidor, enquanto instituições e empresas eram os agentes ativos e distribuidores de conteúdo. O cenário de consumo começou a mudar por volta de 2004, quando a empresa americana O'Reilly criou o conceito da Web 2.0, em que os usuários passariam a ter participação ativa produzindo conteúdos, divulgando opiniões e se comunicando com colegas em redes virtuais de forma dinâmica. A proposta da Web 2.0 é promover as informações e funcionalidades da internet de forma gratuita e não mais atrelada à venda de serviços, além de se tornar um conceito construído no compartilhamento entre os usuários, sejam de informações pessoais, notícias ou conteúdos de interesse público.

Pouco tempo após a divulgação do conceito, plataformas como o YouTube explodiram globalmente justamente pela funcionalidade de criação de conteúdo individual, e foi dado início a era das redes sociais virtuais como o Facebook, Orkut e Twitter, possibilitando a interação e troca de informações entre usuários. A partir de 2010, com o *boom* de redes que mudaram a dinâmica e velocidade da troca e compartilhamento de conteúdos, como o Snapchat e Instagram, a Web 2.0 tem se fortalecido e é predominante na vida de boa parte da população mundial.

Uma onda denominada Web 3.0, que tem por objetivo a estruturação de conteúdos disponíveis na internet para cada usuário através de algoritmos, já é realidade e muito se fala hoje sobre a Web 4.0, a internet das coisas, com a qual robôs, máquinas e humanos devem interagir de forma conectada no ambiente virtual e fora dele, segundo Tacila Nascimento e Patrícia Quintão (2011). Contudo, devido ao caráter de análise do comportamento humano por meio do espaço virtual, o foco do trabalho será a Web 2.0, onde a ação humana ainda é fundamental para a interação virtual.

Quadro 1 – Diferenças entre a Web 1.0 e a Web 2.0.

WEB 1.0	WEB 2.0
DoubleClick (agência de <i>marketing</i>)	Google AdSense (plataforma de <i>marketing</i>)
Ofoto (galeria de fotos digitais)	Flickr (site de fotos e imagens)
Akamai (<i>software</i> de velocidade para <i>download</i>)	BitTorrent (plataforma de <i>download</i>)
mp3.com (site de <i>download</i> de músicas)	Napster (plataforma de <i>streaming</i> musical)
Sites pessoais	Blogs
Especulação de nome de domínio	Otimização de mecanismo de pesquisa
Visualizações por páginas	Custo por clique
Publicações (forma de consumo)	Participação (forma de consumo)
Sites de gerenciamento de conteúdos (conteúdos imutáveis)	Wikis (conteúdos colaborativos)

Fonte: Site O'reilly, O que é Web 2.0? (adaptado do inglês)

Com a constante diária das redes sociais em nossas vidas, devemos procurar entender qual o efeito e como essas redes têm atuado para uma mudança comportamental coletiva. Hoje, podemos dizer que todos os indivíduos que têm acesso a um *smartphone* fazem parte de uma rede que alimenta e demanda de seus usuários a participação ativa, seja por meio do compartilhamento, da opinião comentada ou apenas de uma “reação” ao conteúdo exibido.

Para compreendermos as motivações por trás das interações e, ainda mais profundamente, de atitudes agressivas e violentas comumente percebidas nesses ambientes, é necessário entender qual o papel dessa nova forma de mídia e como ela tem sido naturalizada ao cotidiano. Para além das motivações violentas, é necessário entender como as mídias mudaram a cultura e as relações humanas.

4.2 A mídia e a mediação

4.2.1 Mediação

Os principais estudos ciberculturais voltados para a Comunicação Mediada pelo Computador² tratam a mediação a partir de dois tipos de interações, sendo elas a intermediária, numa lógica comportamental de estímulos e respostas, e como meio, onde o foco é de levar informação, assumindo o papel de mídia.

Jesús Martín-Barbero (1987), tem como uma das abordagens da mediação a função de meio no dia-a-dia da cultura de massa, de forma a conectar a comunicação do mundo real com o imaginário, a compreensão subjetiva de cada um, encobrendo as diferenças e reconciliando as preferências do receptor. O autor faz uma análise da mediação por meio da cultura de massa e o paralelo de como a mediação deve funcionar para atingir tantos indivíduos, dando novos significados, sentidos e novo uso ao que se conectar com os receptores, as massas.

O acadêmico Guillermo Orozco (1991), buscou em Martín-Barbero e em suas próprias definições de meio uma maneira de definir e categorizar as múltiplas facetas da mediação. O autor procurou distinguir os lugares que dão origem às fontes de mediações, como emoções, experiências, culturas e idade, por exemplo, e uniu com sua própria conceitualização de mediação e recepção vista como um processo. Com base nessas observações, Orozco (1991), reduziu o número de mediações existentes para quatro facetas: a individual, situacional, institucional e a videotecnológica, sendo essa última voltada para a mediação no campo tecnológico e virtual. A videotecnologia conta com uma série de possibilidades nas quais é possível mediar a apresentação da realidade ao receptor da informação. Essa definição é espelhada na definição tecnicista de Martín-Barbero (1987), onde as linguagens midiáticas e tecnológicas afetam a forma como a mensagem chega aos receptores, sendo também um agente mediador.

Carlos Alberto Scolari (2008), autor que aborda a mediação cibercultural, criou o conceito de **hipermediação** para se referir às novas estruturas proporcionadas pelo meio digital. Segundo Scolari (2008), a hipermediação se

² Processo de comunicação humana por meio de computadores, situada em contextos particulares e por uma variedade de propósitos. As abordagens para estudos da CMC são diversos e estão relacionados com a comunicação interpessoal, grupal e de massas, assim como nos efeitos sociais causados pelas diferentes tecnologias de comunicação.

diferencia da mediação porque não depende mais do espaço geográfico para acontecer, sendo que a reprodução da linguagem e a manipulação são potencializadas no ambiente virtual devido a sua dinâmica de interação, produção e reprodução de conteúdos.

Quadro 2 – Diferenças entre mediação e hipermediação.

Mediação	Hipermediação
Características do processo	
Suportes analógicos	Suportes digitais
Estruturas textuais lineares	Estruturas textuais reticulares
Consumidor ativo	Usuário colaborador
Baixa interatividade com a interface Modelo de difusão “um a muitos”, fundado no <i>broadcasting</i> (rádio, televisão e imprensa)	Alta interatividade com a interface Modelo de difusão “muitos a muitos”, fundado na colaboração (wikis, blogs, etc.)
Confluência/tensão entre massivo e popular	Confluência/tensão entre o reticular/colaborativo e massivo
Monomедialidade	Multimedialidade
Características de investigação	
Estudam-se a telenovela, o teatro popular, os produtos informativos, os grafites, entre outros.	Estudam-se a confluência de linguagens e a apropriação de novos sistemas semióticos.
Um olhar desde o popular (se investiga o processo de construção do massivo desde as transformações das culturas subalternas).	Um olhar desde o participativo (se investiga a convergência dos meios e de apropriação de novas lógicas colaborativas).
Espaço político territorial (constituição deslocada do nacional-moderno).	Espaço político virtual (constituição deslocada do global pós-moderno).

Fonte: Scolari, 2008, p.116.

Podemos considerar as definições do autor um grande progresso para a compreensão de um modelo de colaboração ativa e constante, em um único espaço, gerando a difusão de conteúdo de muitos indivíduos para ainda mais indivíduos. Nesse sentido, a hipermediação é mais atual e converge mais para o propósito de análise do comportamento e comunicação nas redes do que o conceito clássico de mediação, ainda que o primeiro seja um desdobramento do segundo.

4.2.2 Miatização

Quando falamos de processos midiáticos, considerando o processo de miatização da sociedade, devemos considerar que eles se realizam de diversas formas, de acordo com as sociedades e contextos do momento. O processo de miatização das redes sociais, por exemplo, é tão novo que é possível considerar que ele é o processo midiático dele mesmo. As novas formas de mídia, como as de redes sociais digitais, passam por reformulações constantes a fim de se adaptarem

e oferecerem melhor funcionalidade aos seus usuários. A própria relação que temos desenvolvido com a tecnologia é muito nova, pois poucas mídias provocaram uma mudança comportamental coletiva tão rapidamente como a internet e as redes sociais provocaram.

Walter Lippman (1992 apud HJARVARD 2014) ilustra o poder que as mídias têm através do que ele chamou de representações de nossas mentes, ou seja, como enxergamos e compreendemos o mundo social e, conseqüentemente, nossa relação com ele e com os outros. Lippman também afirma que as representações mentais que nos são passadas e permanecem no nosso imaginário não representam necessariamente o mundo exterior, porque essas criações podem ser manipuladas e maquiadas de acordo com o interesse do emissor. Contudo, ainda que haja a discrepância entre o mundo criado e o mundo real, as opiniões e ações das pessoas são afetadas, pois não há como os julgamentos serem absolutos e baseados apenas no mundo real. As mídias e a opinião pública influenciam e evidenciam os fatos e realidades que presumem ser melhores.

Segundo Stig Hjarvard (2014), hoje as diversas mídias não estão restritas a contextos e delimitações físicas ou nacionais. Com a globalização e os avanços tecnológicos nascidos no pós-segunda guerra, a comunicação está cada vez mais concentrada na mão de grandes conglomerados, como o Google e o Facebook, porém, deixou de ser dependente de um intermediário e passou a pertencer diretamente a quem fala ou quer falar. Ademais, a comunicação de massa é complementada por essas diversas mídias alternativas, permitindo aos usuários não apenas receber informações, mas também se engajarem em causas e influenciarem aos demais de suas redes de forma globalizada. Discussões antes restritas e argumentadas apenas por grandes mídias, como a televisão e o rádio, já não pertencem ao novo contexto de mídias, principalmente as virtuais. Consequência disso são as várias formas que as interações proporcionam, levando discussões para os diversos núcleos de relações sociais que temos.

Historicamente, o estudo que aborda as mudanças estruturais das relações entre mídias e opinião pública pode ser considerado precursor dos estudos contemporâneos sobre midiatização e, por este motivo, essa área de pesquisa continua parte importante da agenda da teoria da midiatização. O ambiente atual onde intervém a mídia, sociedade e cultura refletem mudanças quantitativas e qualitativas nessas relações. Atualmente, a midiatização é chamada de midiatização

intensificada da cultura e sociedade, pois não está mais limitada ao domínio da formação da opinião pública, mas perpassa quase todas as instituições simbólicas e concretas vivenciadas, como a família, amizades, religião e política.

O autor ainda discute as vantagens de uma mediação institucional na perspectiva social de Anthony Giddens (2013), buscando compreender a transformação na relação das mídias e os diferentes núcleos da sociedade. A mediação é um processo recíproco entre as mídias e outros núcleos sociais. Sua preocupação é o codesenvolvimento e a mudança de características tanto nas mídias quanto nesses núcleos.

A mediação diz respeito às transformações estruturais de longa duração na relação entre a mídia e outras esferas sociais. Em contraste à mediação, que lida com o uso da mídia para práticas comunicativas específicas em interação situada, a mediação preocupa-se com os padrões em transformação de interações sociais e relações entre os vários atores sociais, incluindo os indivíduos e as organizações. Desta perspectiva, a mediação envolve a institucionalização de novos padrões de interações e relações sociais entre os atores, incluindo a institucionalização de novos padrões de comunicação mediada. A perspectiva institucional situa a análise no nível meso de questões sociais e culturais. Como tal, tenta evitar tanto a teorização de nível macro sobre a influência universal da mídia na cultura e na sociedade, quanto as análises de nível micro das infinitas variações da interação social. (HJARVARD, 2014, p. 4)

A mediação reflete a nova condição de importância e que está em constante transformação. Ela passa por processos nas quais se faz cada vez mais necessária e tornam os indivíduos cada vez mais dependentes, estendendo seu limite de alcance para as práticas diárias sociais e culturais das populações. De certa forma, a noção de mediação do autor divide espaço com a noção de mediação de Martín-Barbero (1987), mudando o foco da mídia individual, como jornais, para as interações e mudanças sociais motivadas por um novo modelo midiático.

Vista de forma institucional, como um núcleo exclusivo e agente na vida dos indivíduos, a mediação é caracterizada por um desenvolvimento bilateral na qual a mídia passou a ser parte de diferentes domínios sociais, ao mesmo tempo em que adquiriu o *status* de instituição por si mesma. Como consequência, as interações e relações sociais acontecem cada vez mais sob a influência da mídia e uma noção de lógica das mídias é usada para caracterizar e singularizar cada uma delas. Isso esclarece que cada mídia tem sua forma de operar e agir, influenciando hora mais,

hora menos, os diversos núcleos sociais que contam com recursos que as mídias necessitam para operarem.

Segundo Giddens (2013), os seres humanos não só são capazes de monitorar a si próprios e aos outros no cotidiano, como também de “monitorar essa monitoração” discursivamente. Os indivíduos têm métodos interpretativos para cada interação baseados não somente no seu conhecimento, mas também ao que foi absorvido e observado nos outros, tendo assim diversos recursos e possibilidades que dão sustentação aos atos comunicacionais. Para o autor,

a comunicação de significado, como ocorre com todos os aspectos da contextualidade da ação, não tem que ser vista meramente como acontecendo no espaço-tempo. Os agentes incorporam rotineiramente características temporais e espaciais de encontros em processos de constituição de significação. (GIDDENS, 2003, p. 35)

Segundo Hjarvard (2014), as estruturas institucionais, e aqui entendemos essas estruturas como os núcleos sociais pelos quais transitamos, limitam as ações e vontades dos indivíduos. A liberdade para novas ações e comportamentos acontece longe das instituições e o campo tecnológico pode ser um meio usado para as novas expressões. A teoria da estruturação aplicada na interdependência das instituições sociais e interações humanas, considerando as estruturas e a hermenêutica, ganham nova significação.

A teoria da estruturação fornece um quadro importante para compreender processos de mediação de várias maneiras. Ela sugere como os meios de comunicação podem estar simultaneamente dentro e fora da ação humana: eles representam uma condição estrutural externa em termos dos recursos comunicativos disponíveis (o ambiente midiático) e regras relativas aos seus usos (leis, preços etc.), que são em alguns sentidos não negociáveis do ponto de vista da ação individual, e são também recursos e regras internos na forma de esquemas interpretativos e *scripts* de ação (por exemplo, conhecimento da adequação de determinados gêneros e meios de comunicação para a interação em contextos específicos), os quais podem permitir aos agentes agir de outra forma. (HJARVARD, 2014, p. 9)

Figura 1 – Modelo da Dualidade da Estrutura em Interação.

Fonte: Giddens, 2003, p. 34.

A mídia de massa e a mídia social oferecem um interruptivo fluxo de informações para os indivíduos, direcionando e reajustando discussões e opiniões o tempo todo. É interessante observar como a estruturação se adapta, de certo modo, ao ambiente ainda que virtual e aos próprios perfis pessoais, que ficam sujeitos a institucionalizações personalizadas, exclusivas. Os novos meios de comunicação criam espaços que conectam diversas individualidades a algo maior e coletivo, mas da mesma forma, as individualidades expostas nas redes refletem as instituições externas, e levam a essas instituições suas experiências virtuais.

Cada informação e interação que chegam aos usuários não o fazem por simples coincidência, todas são motivadas por meio dos algoritmos que colhem e interpretam as preferências de cada um para exibir o que mais convém. Não necessariamente a exibição é apenas de conteúdos positivos ou a favor do usuário, apesar de majoritariamente o serem. Os ambientes virtuais criados para experiência favorecem e reforçam comportamentos e opiniões, tornando o ambiente negativamente tendencioso se considerarmos a proposta desse espaço para as trocas de opiniões e informações, ainda que para o usuário o ambiente onde todos convergem para uma mesma opinião seja o ideal.

4.3 Cultura como agente transformador

Apreciando a cultura de modo mais amplo e considerando as culturas populares como campo a serem explorados, para Lann Mendes de Barros (2012), os veículos tradicionais de *mass medias* têm seu poder diminuído com a tecnologia virtual, pois o interlocutor ganha independência e poder para se colocar e os

receptores, ativos ou não, também têm a possibilidade de se expressarem. O processo comunicacional ganhou outra dimensão onde a comunicação se tornou uma via de mão dupla, mesmo que a interação seja por meio de objetos eletrônicos e espaços virtuais. Os contextos sociais nos quais os indivíduos estão inseridos, seja por identidade ou participação em um grupo, são valorizados e passam a ter a mesma significação que a interação e participação de outras pessoas, mudando assim a cultura comunicacional. Pensando dessa forma, é possível estabelecer paralelos com os conceitos comunicacionais e socioculturais de Martín-Barbero (1987), onde o cotidiano, a vida comum, passa pelos ambientes e pela cultura midiaticizada, tornando a mídia parte da estrutura relacional, social.

A cultura é um modo de pensar na globalização. A cultura na sociedade midiaticizada pode e deve ser considerada como uma nova forma de esfera pública, uma nova *ágora* para as discussões e debates em torno da sociedade. A cultura hoje não só passa pelas redes sociais como acontece nela e é ela, pois as interações e trocas realizadas nos ambientes virtuais afetam e são parte da vida real praticamente o tempo todo. Essa nova forma de sociedade e cultura dá sustentação à consciência e a construção das identidades individuais e coletivas dentro e fora da mídia.

A hermenêutica, ciência da interpretação dos textos em seus diversos contextos, entra no plano das representações e apropriações culturais, que são as inter-relações entre a emissão e recepção de discursos presentes nas diversas mídias e seus desdobramentos no contexto social. Também nos leva a conhecer o poder da linguagem de todas as suas formas, seja ela formal, informal, lúdica, performativa, em seus mais diversos campos de atuação, inclusive nas redes sociais quando os indivíduos atuam de forma agressiva.

A inteligência, rapidez e efeito de massa gerado pela internet conectada e movida pelo coletivo podem transformar os discursos em ações graças ao uso da hermenêutica. Todavia, os autores deixam claro que a tarefa não é fácil, pois a comunicação em rede é transpassada por conflitos de interesses e poder o tempo todo. Ainda assim, em um espaço onde o contato físico não é a limitação, a única forma de compreender o indivíduo é por meio da interpretação escrita.

Enquanto o nível sintático estuda a relação dos signos entre si, o nível semântico se ocupa das relações do signo com seu referente, em um plano denotativo. Já no nível pragmático, a operação implica as relações do signo

com o seu intérprete, em um diversificado leque de conotações. Neste último caso é que se inscrevem os estudos de recepção, marcados por um complexo jogo de mediações; tanto socioculturais, como comunicacionais. Importa, no entanto, que esse processo de produção de sentidos e de apropriação da mensagem por parte do receptor não fique limitado ao texto, mas se desdobre em ações no contexto no qual ele está inserido. (BARROS, 2012, p. 97.)

Os textos hermenêuticos emergentes devido à internet devem ser acompanhados para entendermos até onde podem chegar. Os indivíduos têm liberdade para fazerem suas próprias interpretações, assim como interagir da forma que julgarem melhor dentro da midiatização, contudo, é perceptível que a discordância ou divergência de opiniões e contextos interferem nas relações virtuais. Como citado anteriormente, os ambientes virtuais criados para cada usuário tendem a ressaltar e valorizar opiniões equivalentes a do usuário, gerando conflito e alto nível de estresse quando este se depara com notícias, comentários e realidades diferentes das suas.

Ao entrar no ambiente conflituoso, os indivíduos são testados quanto seus valores morais e sociais, coerência de suas falas, a avaliarem suas verdades absolutas e, principalmente, lidarem com a tolerância. A crítica de Heidegger (1997 apud GAIL, 2017) aos valores morais e imposição de vontade são observadas aqui, pois podem ser retomados ou ignorados, gerando ou não a violência. É inegável que vivemos em uma cultura midiatizada e que as redes sociais fazem o principal papel de mediação.

4.4 O espetáculo social

A sociedade espetacular foi amplamente trabalhada por Guy Debord (2013), que pensava a alienação social por meio das emoções e o aspecto psicológico tanto coletivo quanto individual. Segundo o autor, o espetáculo é parte da sociedade, a própria sociedade e ferramenta de união, afinal, está presente no cotidiano e não tem hora e lugar para se manifestar. Por ser uma ação muitas vezes individual, é falsamente vista como consciente, e sendo a unificação de pessoas em seu entorno sua grande promoção, a espetacularização nada mais é do que a separação generalizada dos envolvidos.

A análise de Debord representa muito bem a era que estamos vivendo entre o mundo real e o virtual. Na sociedade que temos hoje, de crianças a adultos, todos

interagem de alguma forma nas redes sociais, todos exprimem opiniões e avaliam positivamente ou negativamente o que se passa na vida de conhecidos e desconhecidos. Vivemos redes sociais que nos apresentam o tempo todo a vida espetacularizada de seus usuários e, ainda que por algumas frações de segundo, todos cedemos atenção para fotos, textos e notícias compartilhadas. O espetáculo é a relação entre pessoas mediadas por essas imagens.

O autor destaca que quanto mais os indivíduos se deixam alienar e contemplar o espetáculo, menos eles reconhecem a si mesmos e suas próprias necessidades. Todas as ações deixam de ser individuais e passam a ser a reprodução da ação de outros. Por isso as pessoas não se sentem em casa em lugar algum: o espetáculo está por toda parte.

Desta forma, as redes sociais não se tornaram uma forma de lazer, mas sim um segundo espaço não delimitado fisicamente para observarmos e sermos observados, recebendo uma resposta em tempo real de cada pessoa que nos assiste. A interatividade que essas redes proporcionam se tornaram a avaliação que não é possível ser dada no mundo real ao encontrarmos repentinamente com alguém, tornando aceitável e supervalorizada as opiniões individuais através do virtual. A consequência desse fato é a procura humana pela aprovação constante e positiva de seus observadores, ainda que no mundo real a construção se distorça do virtual. A relação de poder e razão surge uma vez que há necessidade e busca da aprovação.

No livro *Mediação e Midiatização*, o autor Laan Mendes de Barros (2012), cita que no contexto de midiatização as relações dos indivíduos com as mídias e as formas de interações que se estabeleceram são relações “especulares”, onde o “espelho” midiático “não é simples cópia, reprodução ou reflexo, ele implica uma forma nova de vida, com um novo espaço e modo de interpelação coletiva dos indivíduos”. Então, a forma midiática “se abre à permeabilização ou permite hibridizações com outras formas vigentes no real-histórico” (SODRÉ, 2002 apud BARROS, 2012). O comportamento e o indivíduo no ambiente virtual tendem a se distanciar, a ser outra versão de si próprio para atender às necessidades espetaculares.

Podemos compreender aqui uma justificativa para o comportamento violento, afinal, estamos todos sujeitos à violência, à chantagem das mídias. Para Jean Baudrillard (1981), todas as mídias e cenários que nos são proporcionados ao

passar informações são uma forma de ilusão de realidades e da objetividade de fatos, considerações que espelham os conceitos comunicacionais da agenda *setting*, onde as mídias expõem e tornam relevantes as informações de seu próprio interesse, manipulando a forma com que a realidade chega às massas.

O autor critica arduamente os sistemas tecnológicos e nossas relações com os mesmos. São tantas as informações pelas quais somos bombardeados que são ultrapassados todos os limites que suportamos para fazermos um julgamento correto. Os ambientes tecnológicos, especificamente os virtuais, estão contaminados e são tóxicos para as relações nos tornando reféns e parte dele, e não o contrário.

A interatividade e integração que antes se encontravam separadas, hoje fazem parte da mesma estrutura, criando distúrbios na percepção entre o real e o virtual, gerando confusão ao fazermos juízo de valores. Os ambientes virtuais nos obrigam a ressignificar o espaço tempo em todos os núcleos vividos, sejam eles de trabalho, do tempo livre, do campo pessoas e com a própria mídia. Todas as unidades e núcleos são integrados e fazem consumo do ambiente tecnológico e real.

É que para além desta neutralização de todos os conteúdos poder-se-ia esperar ainda modelar o meio na sua forma, e para transformar o real utilizando o impacto da mídia como forma. Uma vez anulados todos os conteúdos, talvez ainda haja um valor de uso revolucionário, subversivo da mídia enquanto tal. Ora – e é aí que conduz ao seu limite extremo a fórmula de McLuhan – não há apenas implosão da mensagem na mídia, há no próprio movimento implosão da própria mídia no real, implosão da mídia e do real, numa espécie de nebulosa hiper-real onde até a definição e a ação distinta da mídia já não são assinaláveis. (BAUDRILLARD, 1981, p. 107)

Baudrillard (1981), fala sobre a fusão dos dois polos, real e virtual, e do fim da mídia como intermediária entre as duas realidades. A verdade se perde entre as duas realidades e nada podemos fazer senão aceitar o fim dessa mediação. Na perspectiva clássica a tecnologia é um prolongamento do corpo. São intermediários, mediadores de uma natureza feita e destinada a se tornar o corpo orgânico do homem. Nessa perspectiva, o próprio corpo humano é apenas um meio para o objetivo tecnológico.

São as mídias que induzem as massas ao fascínio, ou são as massas que desviam as mídias para o espetacular? As mídias assumem-se como veículo da condenação moral do terrorismo e da exploração do medo com fins políticos, mas simultaneamente, na mais completa ambiguidade, difundem o fascínio bruto do ato terrorista, são eles próprios terroristas, na medida em que caminham para o fascínio (eterno dilema moral, ver

Umberto Eco: como não falar do terrorismo, como encontrar um bom uso dos media — ele não existe). As mídias carregam consigo o sentido e o contra-sentido, manipulam em todos os sentidos ao mesmo tempo, nada pode controlar este processo, veiculam a simulação interna ao sistema e a simulação destruidora do sistema e está bem assim. Não há alternativa, não há resolução lógica. Apenas uma exacerbação lógica e uma resolução catastrófica. (BAUDRILLARD, 1981, p. 110)

Nessa perspectiva em que somos consumidos pelo mundo virtual, o meio nos tornaria competitivos a ponto de nos tornarem violentos? Em outra leitura é possível analisar a agressividade e a necessidade de razão em defesa da própria imagem. Ninguém se expõe na internet em sua pior forma e nesse ambiente hiper espetacularizado, a imagem e boas informações reproduzidas pelos próprios usuários é o simplificado do que é aquele indivíduo. Não bastassem os relacionamentos reais que te enxergam com o filtro virtual além da vivência real, dezenas de desconhecidos, ou possíveis relacionamentos, te julgam apenas através do virtual. Cabe lembrar, com Amossy (2014), que a sociedade do século XXI é afeita para o espetáculo: as polêmicas tornam-se assim atraentes porque nelas há vencedores pelos quais podemos torcer e há perdedores que são ridicularizados e desprezados. Ninguém quer ter sua imagem desarticulada em um ambiente tão sensível e subjetivo como o virtual.

4.5 Tecnologia em perspectiva

A abordagem de Marshall McLuhan (1964) para os meios de comunicação remete à lógica de pares como cérebro e mente, sensorial e tecnológico, rede neural e estímulos eletrônicos, percepção cognitiva e a tatilidade das mídias.

Para o autor, a mídia não age principalmente na esfera das opiniões públicas, não tem a opinião comum como objetivo final. A funcionalidade das mídias é a de dialogar com os sentidos e percepções do indivíduo, de alterar em algum nível o Sistema Nervoso Central. O desejo pela informação faz o indivíduo dialogar progressivamente com a mídia, é a sua necessidade mental que motiva o indivíduo. Nessa concepção comunicacional dos sentidos e o psicológico dos usuários, a teoria de McLuhan se assemelha à teoria dos Usos e Gratificações pela funcionalidade das mídias de satisfazer as necessidades afetivas por meio do virtual, e da necessidade de aprovação e integração social, seja por meio da divulgação constante de opiniões nas redes ou pela exposição imagética que aguarda a interação dos outros usuários.

A perspectiva psicológica e sensorial por meio das mídias também é compreensível quando reconhecemos o ambiente virtual como solitário. Os pesquisadores das tecnologias têm discutido sobre como elas já afetam os relacionamentos físicos e reais, pois os indivíduos estão conduzindo a sociabilidade apenas para o campo virtual. É claro que as redes facilitam e otimizam a troca de informações entre pessoas, contudo, a praticidade e dinâmica de informações colocou em segundo plano as presenças físicas. Em *Aldeia Global*, McLuhan reflete sobre como reduzimos as distâncias e aprendemos a nos familiarizar com o desconhecido, diminuindo inclusive nosso senso de perigo.

Essas tecnologias são extremamente novas, porém, os impactos que causam são perceptíveis quando toda massa se encontra em um mesmo local físico sem qualquer contato, uma vez que todos estão conectados. O choque com as novas tecnologias vai se dissipando à medida em que as comunidades absorvem a novidade em suas rotinas. A revolução só acontece de fato quando a nova tecnologia é ajustada nos campos pessoais e sociais, passando a ser parte do indivíduo. Toda tecnologia nova de comunicação tende a criar seu próprio meio ambiente humano.

Uma nova tecnologia, externa ou interna ao meio, ao ser introduzida em uma nova cultura, altera toda a estrutura e sentidos dos envolvidos. As tecnologias têm consequências para nossas percepções e hábitos de ação para além da incorporação na rotina e vida social, pensamentos e ações que revisitamos e colocamos em perspectiva com frequência. Sua principal ação é o senso comum de vida, os hábitos, o qual cria novas possibilidades para os pensamentos e ações. Ao considerar as sugestões e possibilidades feitas pelas mídias, ainda que estas sejam muito recentes, é importante ressaltar que as insinuações de temas e pensamentos propostos podem não ocorrer de forma aleatória e, sim, de forma intencional, refletindo a teoria comunicacional da agenda *setting*. Na Agenda, as mudanças de opiniões e temas latentes de discussão na sociedade não acontecem ao acaso, e, sim, por influência e interesse das próprias mídias. Pressupondo que as grandes mídias tradicionais, como a televisão, têm perdido espaço para as novas mídias, a agenda *setting* pode continuar atuando sobre os temas relevantes e de forma mais sutil e agressiva que os meios tradicionais, pois as temáticas são direcionadas de forma personalizada para cada usuário.

Todo surto de nova tecnologia que estimula o uso prolongado dos nossos sentidos em uma ação no mundo exterior, o mundo real, provoca e altera o relacionamento com o ambiente e com a cultura até então estabelecida:

Toda nova tecnologia diminui assim o sentimento de interação dos sentidos e a consciência, e o faz precisamente na nova área com que atua criando as novidades, estabelecendo-se uma espécie de identificação entre aquele que vê e o objeto visto. Essa conformação sonâmbula do observador com a nova forma ou estrutura torna exatamente os que se acham profundamente mergulhados numa revolução os menos cômicos de sua dinâmica. (MCLUHAN, 1972, p. 330)

Os estímulos sensoriais causados pelas mídias não se restringem apenas a passividade e isolamento dos indivíduos, mas também podem ser analisados pela perspectiva como agente ativo. Que as mídias propuseram outra dinâmica para as informações e trocas culturais é inegável, contudo, a relação com a internet, principalmente, nos tornou imediatistas. A velocidade da vida tecnológica tem causado efeitos psicológicos como ansiedade e depressão, mas externo a isso, geram a intolerância. O isolamento social do indivíduo nos computadores ou *smartphones* esperando uma resposta rápida provoca, sem dúvida, certa perda de sociabilidade. A convivência em sociedade gera a tolerância e a tolerância gera o respeito à diversidade de opiniões, por exemplo.

Com cada usuário preso em seu próprio ambiente espetacular, é de se esperar que os comportamentos convirjam para atitudes individualistas e intolerantes, outro fato que coloca em perspectiva a violência praticada. Ainda que não haja de fato confrontos e tensões diretos, a relação humana com a tecnologia tem como consequência tensões e alteração, pois com a introdução e adaptação a uma nova tecnologia, todas as instituições sofrem mutações.

4.6 Violência e fala

No livro *Discurso da Mídia*, Patrick Charaudeau (2006), questiona a lógica da linguagem, das mídias e da responsabilidade social dos usuários. O autor esboça duas formas de motivação para a se engajar em um diálogo: a motivação externa, baseada em forças maiores externas como pressão, e a motivação interna, que depende da intenção e vontade exclusiva do emissor.

Para ele, também se pressupõe que o destinatário e o remetente da fala estão cientes e compreendem o que está sendo falado. O reconhecimento recíproco

das limitações entre os indivíduos envolvidos na comunicação é fundamental para que a mesma seja feita com igualdade. Os dados expostos em um diálogo também têm significação própria. Na prática social, os chamados dados externos de trocas entre pessoas são informações convergentes que se mantêm estáveis por um período de tempo – são convencionais e fazem sentido no contexto para reforçar a argumentação. Já os dados internos são entendidos como a restrição comunicacional quando os dados externos são percebidos e compreendidos, é a linguagem adotada para adaptação ao ambiente externo.

Em perspectiva no ambiente virtual onde as tensões e conflitos podem ser constantes, é interessante analisar que a motivação de um confronto não parte apenas do emissor, mas pode ser causado por uma pressão externa. Quando o indivíduo assume uma forma de exposição ele assume também o regresso da ação, podendo ser positiva ou negativa. Em caso positivo, temos a manutenção da estabilidade e reafirmação do sujeito, contudo, caso seja negativa, há o choque de verdades e da razão levando ao conflito pacífico ou agressivo.

A hermenêutica é vista e aplicada para o autor como a compreensão e interpretação reconstruindo significados intelectuais e afetivos a partir do proposto pelo outro. As interpretações naturalmente são resposta à interrogação dos sentidos através dos textos produzidos tanto pelo emissor quanto o receptor. Nesse sentido, a dialética é composta pela ordem e desordem, variando do contexto em que os interlocutores estão inseridos e quem são esses indivíduos. É importante ressaltar que durante qualquer interação tanto o emissor quanto o receptor não renunciam à própria existência, pensamentos, morais e crenças e, exatamente por isso, é um desafio manter o diálogo e as interações abdicando dos julgamentos e experiências pessoais.

Entre as funções que a linguagem assume encontramos três principais, sendo elas a de levar o outro a agir de uma determinada maneira segundo o interesse de quem fala, provocar no outro uma reação emocional seja positiva ou negativa a fim de desestabilizar o raciocínio argumentativo e a construção de uma rede ou comunicação de acordo com um viés ou interesse particular. Assim como os dados apresentados, a linguagem é parte fundamental da dialética. Nas redes virtuais a linguagem deixa de ter caráter formal textual e pode ser realizada e compreendida também por meio da linguagem imagética e audiovisual, devido à possibilidade de interações por meio de vídeos, *gifs*, *emoticons* e *stickers*. O espaço

de **relação** é aquele no qual o locutor estabelece relações com o interlocutor, seja de força, aliança, raiva, inclusão ou exclusão:

Se é verdade que o sujeito falante está sempre sobredeterminado pelo contrato de comunicação que caracteriza cada situação de troca (condição de socialidade do ato de linguagem e da construção do sentido), é apenas em parte que está determinado, pois dispõe de uma margem de manobra que lhe permite realizar seu projeto de fala pessoal, ou seja, que lhe permite manifestar um ato de individuação: na realização do ato de linguagem, pode escolher os modos de expressão que correspondam a seu próprio projeto de fala. (CHARAUDEAU, 2006, p. 71)

Para Charaudeau (2006), a crença e o conhecimento são sistemas de pensamentos que o sujeito adere de forma não racional. Podem ser movimentos individuais ou coletivos com adesão de pensamentos, ideias, rumores e julgamentos pré-concebidos circulantes entre os grupos sociais. Dessa forma, os indivíduos acreditam estar aderindo a uma verdade universal que os tranquiliza. Esse entendimento de crenças e conhecimentos se dá desde a primeira infância e é através da educação e convivências que são reforçados ou mutáveis. É pertinente pensar em conjuntos de valores sendo expostos e debatidos pelos mais diferentes perfis, mas é exatamente o que a internet propiciou. Como as barreiras físicas, grande delimitadora da circulação e vivência, praticamente deixaram de existir, temos o impasse da globalização e hiperexposição de ideias, opiniões e verdades absolutas, causando naturalmente tensões e conflitos constantemente.

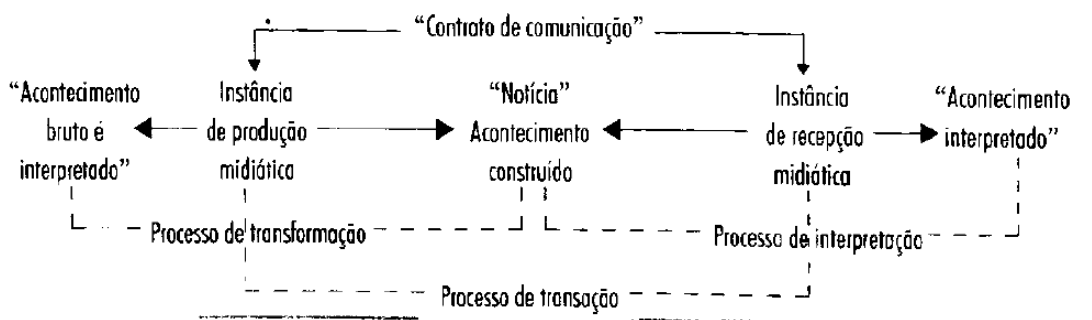
Os conflitos podem ser conduzidos por duas formas de abordagem, sendo elas a opinião e a apreciação. A opinião é o julgamento reflexivo intelectual enquanto a apreciação é o julgamento reflexivo emocional e do campo afetivo. A opinião, diferentemente do conhecimento, não é uma verdade sobre o mundo e, sim, sobre o sujeito, remetendo a ele mesmo. A apreciação se dá de uma reação do sujeito diante do fato, não há cálculo, mas sim atitude reativa imediata. O universo afetivo aqui trabalhado vê o fato, o sente, o identifica, e dá seu parecer positivo ou negativo. O universo de afetividade se insere diretamente no nosso comportamento em sociedade e atinge diretamente nosso código moral. Todo ritual de polidez, educação, convenções sociais, prazer, aversão, relação de força e exercício de poder vêm daí.

Há também o que Charaudeau (2006), define como contrato de comunicação na sociedade. Segundo ele, o contrato se dá porque na comunidade em que os

indivíduos se encontram inseridos, os pensamentos e imagens são compartilhados, formando a opinião pública. É no contrato de comunicação midiático que se constrói o espaço público e, conseqüentemente, a opinião pública.

Todo acontecimento que se passa no espaço público concerne a todos os cidadãos envolvidos. Essas inter-relações influenciam na democracia da sociedade e, conseqüentemente, nos conflitos e legitimações.

Figura 2 – Contrato de Comunicação.



Fonte: Charaudeau, 2006, p. 114

O espaço público abordado pelo autor não pode ser universal porque depende das características de cada grupo, assim como os grupos público e privado. Ambos os espaços acabam tendo seus limites invadidos, mas estes também se adaptam e recompõe de acordo com as situações a que são expostos, assim como as interações sociais. O autor também apresenta o conceito de discurso circulante, definindo-o como a natureza da opinião pública vigente em determinado momento. Esse discurso é caracterizado como a soma das peculiaridades dos seres, como suas ações, comportamentos, morais e julgamento. Essa soma resulta em um discurso predominante entre os indivíduos, podendo ser colocada como a opinião pública vigente. Uma das funções desse discurso é

uma função de regulação do cotidiano social. Essa é assegurada por discursos banais que, ao mesmo tempo, determinam o que são e o que devem ser os comportamentos do corpo social. Ao ritualizar os atos de linguagem do cotidiano, ao produzir discursos que justificam os hábitos comportamentais (alimentares, de transportes, de trabalho, de lazer etc.), ao dotar-se de códigos linguageiros (de polidez, de honra, de acolhimento), os grupos sociais constroem para si uma visibilidade através de discursos que normatizam as relações sociais, produzindo o que Erving Goffman chama de “enquadres da experiência”, os quais se fundamentam em avaliações éticas, identificações ou recalques de emoções, determinando assim o que é ordem ou desordem, para fazer ou para não fazer, o bem ou o mal. Trata-

se do discurso que mostra o civil anônimo que preferimos chamar de “sociedade em geral”. (CHARAUDEAU, 2006, p. 111)

Para além das motivações internas ou externas, outro estímulo para os confrontos e debates no ambiente virtual são as interações que se dão de forma dinâmica e imediata. A **narrativa de simultaneidade**, como define o autor, é o comentado em tempo real, paralelamente com seu acontecimento. O espetáculo não só acontece como é comentado em tempo real e, ainda que o emissor e receptor não falem, há quem comente e muitas vezes, tome posse da discussão levantada, reforçando os argumentos já colocados ou trazendo mais uma visão externa.

Os comentários nesse campo ainda podem assumir dois caracteres diferentes, o explicativo e o argumentativo. O comentário explicativo procura entender o que se passa pelo interlocutor, suas intenções e emoções. O interlocutor nessa situação deve manter distância dos fatos. Já o comentário argumentativo é o que foi, o que é, o que produz, o que é latente, é o motor. Problematisa acontecimentos, constrói hipóteses, impõe conclusões, é a ferramenta usada para avaliação, julgamento de decisão para aderir a uma ideia. Na problematização é interessante que se traga o problema, seu propósito, questionamento e persuasão. Para entender essa resolução é interessante ver qual foi a intenção e a motivação que levaram os protagonistas a isso, assim como as causas externas.

4.7 Desafios comunicacionais

Diversas são as questões positivas e negativas em torno da tecnologia, principalmente com aderência massiva que vemos em torno particularmente das redes sociais. Segundo Cicilia Krohling Peruzzo (2018), existem diversas formas de compreender o ambiente virtual, desde a **visão prometeica** de autores como McLuhan (1972) e os contrapontos de críticos como Baudrillard (1981), sobre o quanto esse ambiente pode ser limitado e causar distorções trazendo consequências inevitáveis.

Para a autora existem múltiplas visões acerca da internet que podem variar entre realista – enfatizando as limitações de acessos que as tecnologias têm –, otimista ou utilitarista. Para o otimismo reforça-se o potencial de emancipação e independência que a tecnologia traz, enquanto para o utilitarista a variável é a motivação e apropriação que se faz da internet, podendo gerar efeitos e

consequências positivos ou negativos. A internet pode ser vista como uma grande arena emancipatória e palco da democracia, um espaço para liberdades e manifestações, contudo, não podemos deixar de ponderar as contradições e formas de negação existentes dentro dela, além do ambiente extremamente controlado que é esse espaço.

Estudos iniciais ressaltaram limitações e consequências nocivas da exposição excessiva do ser humano à internet, como dependência psíquica, esvaziamento de relacionamentos pessoais e riscos à segurança pessoal. Com o passar o tempo, a internet passou a fazer parte da vida cotidiana, assim como qualquer outra tecnologia, e essas questões se esvaíram. Outras dificuldades se evidenciam, como apropriações espoliativas e controle e participação desqualificada nos espaços virtuais, tal qual no caso de postagem de informações e vídeos de conteúdo ignorante, difamatório ou falso, seja ou não por meio do anonimato (perfis falsos). Há ainda quem estude os antagonismos da Web 2.0 como ameaças aos valores, à criatividade e à economia, uma vez que facilita a pirataria e o plágio e a celebração do amadorismo. (PERUZZO, 2018, p. 5)

As mídias sociais digitais têm muito poder e relevância no mundo atual. Devemos nos apropriar delas para fortalecer opiniões ou conhecer novas, reforçar relacionamentos e laços afetivos, além da mudança comunicacional proposta por esse novo formato. É perceptível como a tecnologia já alterou o processo educacional possibilitando o acesso ao conhecimento formal por meio de diversos formatos como vídeos, textos, *apps* e web aulas, e até mesmo as necessidades de instruções, uma vez que a rede colaborativa fornece conteúdo acerca de todo e qualquer tema, do mais básico ao mais avançado. Transformar o ambiente virtual em um campo maniqueísta não o torna melhor ou pior, tudo depende de qual perspectiva queremos analisar esse meio e de como o seu uso é feito por seus usuários.

Existem diversos usos da tecnologia e não podemos deixar de considerar que estamos vivendo as mudanças tecnológica, comunicacional e comportamental em tempo real. A internet coloca em debate os espaços individuais e coletivos, o limite da liberdade e a forma de interagir com o outro, mas essas discussões e polêmicas não se restringem apenas ao âmbito virtual, pois essas formas de autonomia, relacionamento e opressão se concretizam no mundo real também. Hoje, há dificuldade em distinguir esses dois mundos, pois uma vez conectado e parte dessa comunidade, as ações e comportamentos transitam entre concreto e virtual.

Peruzzo (2018), salienta a importância irrefutável das mídias como ambiente de difusão, interação, articulação e demais aspectos que envolvem o psicológico e

desenvolvimento dos indivíduos. Como lembram alguns autores, o ciberespaço e as redes *online* são espaços de participação e um novo modelo de relacionamentos. Eliminam a barreira física presencial e contribuem para a busca e fortalecimento de identidade e sentimento de pertencimento coletivo.

O que é a liberdade das mídias, afinal? Ficamos restritos a nossas opiniões e círculos sociais personalizados que, quando há embate com opiniões e divergências, causa o estresse e a saída da zona de conforto, podendo levar ao conflito de forma violenta. Nossa sensação de liberdade não só é falsa como é limitada e manipulada pelo meio. A liberdade pode ser usada de forma negativa, antiética e agressiva. A autora caracteriza duas dimensões em torno dessa questão. A dimensão do anticivismo acontece

quando os dispositivos tecnológicos são apropriados para difundir manifestações preconceituosas em relação a negros, pobres, homossexuais, imigrantes, pessoas com deficiência, mulheres e idosos, para explorar crianças e adolescentes e para difamar causas de interesse público (...). Esse tipo de posicionamento político está em diferentes grupos sociais, tem raízes na cultura, e transcende os relacionamentos sociais na internet. (PERUZZO, 2018, p. 10)

Já a dimensão do controle acontece de forma extremamente subjetiva, pois nunca tivemos tanta liberdade e possibilidades de acesso a informações, notícias, fatos históricos e conteúdo artístico, contudo, nunca fomos tão controlados e condicionados a ver as informações que, de fato, vemos. A manipulação que existe em torno das redes sociais e do próprio ambiente virtual como um todo é praticamente imperceptível para a grande maioria dos usuários e acontece a cada interação.

O uso dos algoritmos se tornaram uma grande discussão e preocupação para os estudiosos e pesquisadores da Web 2.0. Diariamente somos sondados por propagandas, anúncios e informações semelhantes a pesquisas antigas e recentes, além do controle de conteúdo por meio de curtidas e compartilhamentos que antes se restringiam especificamente ao Facebook. Hoje, essa forma de operar e entender o usuário é padronizada em outras redes como Instagram, Youtube, LinkedIn e sites de funcionalidade para compras e entretenimento. Nossas experiências e liberdades ficam sujeitas às influências da forma como usamos as redes, dos relacionamentos que cultivamos e impulsionamos nelas e dos grandes meios de comunicação que, hoje, são outros. Se antes os meios discutidos e tradicionais foram a televisão e o

rádio, hoje os grandes meios e conglomerados que direcionam as informações e as manipulam são as grandes tecnológicas, como o Google e o Facebook.

Para Peruzzo (2018), não há como desconsiderar a importância dos espaços de debates e a própria participação dos indivíduos nas discussões propostas pela internet, ainda que haja as controvérsias e problemáticas de seu uso. Os espaços são de todos e os conflitos psicológicos e ideológicos irão existir em qualquer sociedade em que a liberdade de expressão exista. Contudo, a contrapartida de uma participação individualizada e supervalorização da exposição de opiniões independentemente de quais sejam elas, justificam até as posições anti cívicas, como violação do direito dos outros, ofensas e preconceitos e discriminações. A presença da internet é recente e todos os seus recursos e possibilidades ainda estão sendo explorados, como hipertextualidade, interatividade, regras e capacidade de navegação.

É crescente o uso da internet como forma de mobilização e colaboração social entre pessoas de interesses comuns. Entretanto, são frequentes os ataques banais e gratuitos a opiniões e divergências. Os grandes desafios comunicacionais que acompanhamos virtualmente são a compreensão da liberdade de expressão individual, tanto dos emissores quanto dos receptores, considerando que as políticas de advertência e repreensão nas redes são relativamente novas, e o comportamento humano pós-relação com a tecnologia interativa e dinâmica tal como vemos hoje. Ainda que haja possibilidade de uma conduta que não necessite ser violenta e expresse diretamente os valores de uma pessoa, essa conduta transita constantemente de acordo com a visão e valores do observador e, ainda mais, dos responsáveis pelas ações em julgamento ou questão.

5 COMUNICAÇÃO VIOLENTA: POR QUÊ?

A mudança tecnológica causada pela internet e principalmente pelas mídias sociais digitais teve impacto direto e profundo nas relações interpessoais de seus usuários. O conceito de hipermediação criado por Scolari (2008) reflete bem essa mudança e a motivação do engajamento cada vez mais frequente e espontâneo, que perpassa não apenas as interações colaborativas e o protagonismo dos usuários, mas também as mudanças na linguagem e o discernimento de apropriação no ambiente virtual.

Consoante ao abordado por Giddens (2013), e sua teoria da Estruturação, nenhuma interação está livre de constante monitoramento por parte dos emissores e dos receptores, e a cada interação os indivíduos ganham novos conhecimentos através de suas próprias interpretações, que podem vir a ser positivas ou negativas em relação ao outro. É possível concluir que esses conhecimentos são usados da forma que o emissor julgue mais conveniente, de acordo com seus próprios interesses e finalidades.

As mídias não são responsáveis apenas por mediar as informações até seus usuários. O caráter virtual acaba por influenciar como as mensagens chegam aos receptores, conforme abordado por Orozco (1991), e pela teoria da Agenda *Setting*, que reforça, além da manipulação das informações, a seleção de temas a serem tratados de acordo com o interesse exclusivo da própria mídia.

Na teoria comunicacional de Laswell (1972), o autor nos apresenta três diretrizes ligadas e sobrepostas sobre essa complexa relação, todas voltadas para a compreensão psicológica e social. A compreensão de mensagens que chegam aos usuários por meio das mídias tecnológicas afetam diversas camadas de relações, começando pela própria interpretação e assimilação do indivíduo àquela nova mensagem, passando para a interação com o meio que levou a mensagem, até refletir sua reação e resposta para toda sociedade atingível dentro do próprio meio. Sendo assim, a violência tem como uma de suas origens as diversas aberturas para interpretações que os meios possibilitam aos receptores, aos estímulos causados pelas interações, e não apenas a natureza ou predisposição violenta do ser humano, como Heidegger (1997 apud GAIL, 2017) nos apontou. Os meios não apenas têm influência como interferem e alteram a compreensão da realidade, podendo alterar o comportamento social de acordo com as interpretações de cada um.

Walter Lippman (1992 apud HJARVARD, 2014), em suas considerações sobre os meios e as mídias, elucida o poder de alterar as representações e ressignificar imagens e opiniões. Uma vez manifestada às novas interpretações dos usuários, a opinião pública presente naquele meio se torna vulnerável e sujeita a novas ressignificações de suas próprias opiniões, gerando um efeito dominó de exposição de informações e também de julgamentos, como aborda também a Espiral do Silêncio e sua abordagem de opressão às opiniões minoritárias e valorização de opiniões predominantes. A cada interação pressupõe-se a interpretação individual e notabilidade perante o público da rede, sendo que a manifestação da violência pode partir de ambos os lados. Conforme Weil (1978 apud PERINE, 2013) explica, a violência pode ser impulsionadora ou apaziguadora da própria violência. Caso a resposta do indivíduo para o meio e seu público seja violenta, muito provavelmente as respostas seguirão pela mesma manifestação, cabendo ao emissor e aos receptores a revisão de suas opiniões e, possivelmente, a troca da violência pelo diálogo promovendo a não violência. Por outro lado, caso ambos decidam colocar a emoção e a violência por si só acima das discussões, temos a manifestação da violência pura que por si só gera um conflito pertinente e que não leva a sociedade e os indivíduos a uma resolução de problemas e felicidade plena, onde a imposição e razão final se tornam a motivação final.

Como tratado pela Teoria Hipodérmica, a relação estímulo/resposta é uma ferramenta muito usada para a comunicação de massa e que culmina em resposta praticamente imediata, principalmente por ter como elemento essencial o comportamento humano através do estímulo do ambiente, a resposta individual a esse ambiente e os efeitos que isso traz. Segundo Baudrillard (1981), os indivíduos se perdem entre o que é ambiente real e virtual porque este manipula e torna ilusória toda significação e importância que os fatos realmente têm. Quando se entende que as redes virtuais se tornaram parte da vida, na verdade os humanos se tornaram parte dela, como uma extensão do nosso corpo e necessidades, alterando todo modo de interação e de interpretação dentro dos meios. Aliado a essas teorias, Debord (2013), aborda as mídias como espetacularizadas, em que os acontecimentos alheios, o envolvimento psicológico, tomam proporção de espetáculo, se tornando entretenimento e onde as percepções são alteradas de acordo com as percepções dos outros.

Pois bem, em um ambiente virtual movido a estímulos e respostas no qual a compreensão é alterada, manipulada pelo meio, há suscetibilidade à interpretação dos outros? O quanto a violência é manifestação natural? Heidegger (1997 apud GAIL, 2017), nos diz que a natureza humana não é a única motivação da violência, o ambiente é tão fundamental quanto, e a psicologia em seus apontamentos diz que a leitura do indivíduo e ambiente deve ser feita concomitantemente. No meio virtual a espetacularização abordada por Debord (2013) toma uma forma interessante de exposição, pois o espetáculo é ilimitado ao espaço físico ou apenas um canal. Na internet, a espetacularização existe em ambientes micro, como perfis individuais, ou macro, como veiculação a grandes páginas ou grande envolvimento público, onde para ser consumidor não há necessidade de interação ou ser visto, basta ter acesso ao acontecimento e propagá-lo em tempo real. Dentro da espetacularização, a imagem individual é exposta, as aparências são ameaçadas e a influência é questionada, levando os envolvidos para a defensiva. Tendo o aspecto psicológico como ator principal em redes virtuais onde as aparências são a principal motivação, os indivíduos se alienam e se deixam agir pelo momento, muitas vezes apenas para não serem contrariados ou terem a imagem manchada. A violência se manifesta por meio da imposição de opiniões e verdades absolutas, motivadas por confrontos e exposição apenas para conseguir e ganhar aprovação perante a sociedade, ao público. A violência tem origem nos estímulos psicológicos causados pelos meios e são motivados pela midiatização e imposição de verdade, ainda que o objetivo final seja apenas aprovação e orgulho.

As instituições pelas quais o indivíduo tem contato ao longo da vida também tem forte influência sobre seu comportamento. Hjarvard (2014), apresenta o conceito de instituições, nas quais são compreendidas no contexto comportamental como família, amigos, religião e política, todos agentes diretos na criação de valores e da moral e todos agentes também da violência simbólica, abordada por Bourdieu (1989), sobre o indivíduo e seu comportamento com a sociedade. A violência simbólica é definida como a verdade e os comportamentos dominantes em uma sociedade, mas por que não é também a violência que cada pessoa sofre com as imposições que são feitas nas instituições particulares de cada um, como a família? Dessa forma, temos a violência simbólica agindo por duas vias e sendo praticamente o estímulo e a resposta dos indivíduos em uma sociedade. A manifestação dessa violência nas redes virtuais e com os outros então passa a ser,

conforme José Antunes de Sousa (2015) exemplifica, com o isolamento das diferenças e banalização dos indivíduos a fim de reforçar as verdades individuais. A violência busca através das verdades absolutas ter a razão e poder sobre outras verdades individuais, levando ao confronto e intolerância às diferenças, conforme caracterizou Hannah Arendt (1970). Em um ambiente como o virtual onde há exposição das mais variadas opiniões, a violência motivada por ter a razão ou descaracterização do outro pode levar a comportamentos violentos coletivos, como a perseguição dos perfis dos indivíduos e o *cyberbullying*.

A linguagem abordada e usada nas redes também é fator importante para compreender como a violência se manifesta. Segundos os linguistas abordados, linguagem e pensamento são indissociáveis, e o meio social é fator fundamental para a manifestação linguística que é influenciada pelos pensamentos sociais e coletivos, refletindo diretamente as opiniões e o intelecto de quem fala. O confronto e discussão em um diálogo podem existir por diversas causas, entre elas a pressão externa, que podemos entender como a espetacularização ou até mesmo estímulo de outros indivíduos, ou a motivação interna, compreendida como a defesa de valores morais e éticos, segundo Charaudeau (2006). Para o autor, o uso da linguagem tem como principais funções induzir o outro a agir como se deseja, desestabilizá-lo emocionalmente e construir um ambiente de interesse particular. Os conflitos gerados nas redes virtuais podem ser conduzidos pela apreciação – atitude emotiva e reativa imediata – ou pela opinião – verdade absoluta que reflete o sujeito, e não o mundo. Sendo assim, é de se esperar que os confrontos motivados no ambiente virtual sejam para construir um ambiente onde haja concordância com quem se fala por meio da opinião e que, em última instância, haja tentativa de desestabilizar o interlocutor por meio da apreciação. Conforme Amossy (2014) coloca, a violência verbal tem como intuito desqualificar os interlocutores e invalidar seus posicionamentos, pois a agressão é apresentada como uma categoria argumentativa. A violência se mostra presente por meio da linguagem, ainda que escrita, com intuito de dominação e imposição de ideias, praticamente de forma simbólica. Seja calculada ou apenas reativa, a linguagem presente nessas discussões reflete uma motivação social e psicológica com um fundamento consciente ou inconscientemente definido.

Claramente os indivíduos não devem ser compreendidos apenas por sua natureza e motivações psicológicas sem analisarmos o ambiente no qual se está

inserido. Há muita importância na fala como manifestação da liberdade de cada um, desde que não interfira no direito dos outros, e das possibilidades que as novas tecnologias proporcionaram, principalmente para a educação e expansão de conhecimento de mundo. Peruzzo (2018), ressalta como as atitudes anticívicas são pertinentes nesse ambiente, ainda mais pelo reforço das características da comunicação de massa como a generalização de indivíduos e apatia.

Contudo, podemos ver as mídias virtuais pelo ângulo da compreensão, quando indivíduos de diferentes características e lutas se encontram e acham conforto. Ao mesmo tempo em que há uma grande onda de intolerância na internet, há grande onda de solidariedade e benevolência. Martín-Barbero (1987), coloca a função da mediação como minimizar as diferenças e aproximar o interlocutor da mensagem, podendo ser compreendido no meio virtual como espaço dado a grupos não dominantes ou marginalizados para que haja a troca de conhecimento e experiência. Marshall Rosenberg (2006), apresenta a não violência como a comunicação empática e que ouve o outro, compreende as necessidades do outro antes de julgá-lo.

A comunicação não violenta ganha espaço com a internet, porém, se torna mais incomum a cada mudança tecnológica comportamental que passamos, considerando que ocorrem constantemente. Há uma tendência à individualização e imposição de opiniões no ambiente virtual, uma vez que não há regras e todos possuem o mesmo espaço de fala, havendo coletividade apenas quando há interesses em comum. A empatia e a compreensão com os pensamentos e fala do outro promovidas pela não violência é o caminho para o que Weil (1978 apud PERINE, 2013, p. 43) chamou de felicidade plena, a reconciliação. Sem dúvidas a abordagem da comunicação não violenta é a melhor forma de dialogar e se comunicar em um mundo que está cada vez mais globalizado e prezando pelas diferenças, ainda mais se considerarmos que o surgimento da internet e das novas tecnologias vieram exatamente para empoderar e aproximar seus usuários.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A comunicação violenta por meio das redes sociais acontece diariamente e na abordagem de temáticas variadas, sendo um fenômeno curioso devido à linguagem agressiva, e muitas vezes extremista, e na dificuldade de aceitar a exposição das ideias do outro. A motivação para compreender esse comportamento foi, principalmente, a ausência do contato físico e de um espaço livre como impulsionadores do comportamento violento e insolente.

Após as diversas análises nos campos das ciências comunicacional, psicológica e midiática, a violência se mostra uma manifestação complexa e indefinida com características para além das racionais e biológicas. A violência é uma resposta do indivíduo ao ambiente em que ele se encontra, podendo ser causada pelos estímulos internos e pessoais e, principalmente, impulsionada pelo ambiente externo. O conceito de violência também ganha novo significado, uma vez que a abordagem do trabalho focou majoritariamente na violência verbal e simbólica como motivadoras externas da ação violenta, e como estas afetam o psicológico e as ações individuais e coletivas muito mais que a violência física, pois estão presentes diariamente em todas as mídias e relações que cultivamos.

Ainda que as teorias comunicacionais clássicas tenham sido criadas em uma época distante da era tecnológica e da internet, seus fundamentos continuam atuais e podem ser aplicados em diversos formatos midiáticos, como observado no controle que as plataformas possuem sobre seus usuários e nos conteúdos e discussões que alcançam cada um. As massas não estão mais presentes apenas nos shows, metrô e ruas, hoje elas ocupam um espaço abstrato que difunde opiniões e conteúdos de forma muito semelhante à proposta na agenda *setting* e, devido ao comportamento autoritário de seus usuários, pode causar uma espiral do silêncio direta e indiretamente. Da mesma forma, os espetáculos propostos pela nova mídia alimentam o ego e tornam o usuário cada vez mais dependente das interações e aprovações sociais, tornando os comportamentos mais egoístas e desrespeitosos.

Do ponto de vista organizacional, é fundamental que os comunicadores por trás das empresas anunciantes e provedoras de conteúdos online façam uso dessa plataforma de forma ética e responsável, pois essas empresas não apenas

segmentam seus públicos como também os induzem a discussões e impressões quanto marcas e assuntos gerais.

Com a Web 2.0 e a interatividade presente como nunca antes em um ambiente abstrato, vivenciamos uma mudança comportamental muito importante em termos sociais e comunicacionais, onde a liberdade e a fala não possuem limites definidos, causando dificuldades de assimilação das consequências que a imposição ou a violência verbal podem causar. Essas interações sociais, que acredito serem experimentos sociais já que são recentes, devem se equilibrar conforme a sociedade vá colocando a violência como pauta e as próprias redes sociais vão se adaptando às interações presentes, assim como já se adaptaram antes com os *emojis*, por exemplo. Enquanto as adaptações sociais e virtuais acontecem, acredito que ter empatia seja a opção ideal para as relações sociais no ambiente concreto e, particularmente, no virtual.

Devido à característica de extinguir o espaço físico, o ambiente virtual dificultou a compreensão entre seus usuários exatamente pela falta do contato presencial, tornando inconveniente a compreensão ao outro como um indivíduo. Conceber aos outros como pessoas que possuem valores morais, sociais diferentes em relação aos nossos próprios julgamentos, torna a empatia e o diálogo ainda mais fundamental para uma sociedade mais tolerante e inclusiva, cuja tendência é democratizar ainda mais os espaços de fala e promover discussões saudáveis acerca de assuntos tanto banais quanto polêmicos.

REFERÊNCIAS

- AMOSSY, R. **Apologie de la polemique**. Paris: Presses Universitaires de France, 2014.
- ARENDT, H. **Da Violência**. Brasília: UNB, 1970.
- BAUDRILLARD, J. **Simulacros e simulações**. Lisboa: Relógio d'água, 1981, 195 p.
- BENJAMIN, W. **Escritos sobre mito e linguagem (1915-1921)**. Rio de Janeiro: Editora 34, 2013, 176 p.
- BOURDIEU, P. **O Poder simbólico**. Rio de Janeiro: Editora Bertrand Brasil, 1989.
- BULEGON, B.; MORTARI, E. **A Contribuição do Mass Communication Research para as Teorias das Relações Públicas**. Artigo. Universidade Federal de Santa Maria, Curitiba, 2009.
- CABRAL, A. L. T.; LIMA, N. V. **Argumentação e Polêmica nas Redes Sociais: o Papel de Violência Verbal**. Artigo. São Paulo, 2016.
- CANAVEZ, F. **A violência a partir das teorias freudianas do social**. Artigo. Rio de Janeiro, 2013.
- CARLOS, J. T. **Apologie de la polémique**. Artigo. São Paulo, 2015.
- CHARAUDEAU, P. **Discurso das Mídias**. São Paulo: Editora Contexto, 2006, 295 p.
- CHOMSKY, N. **Linguagem e Mente**. 3ª ed., São Paulo: Unesp, 2010.
- DEBORD, G. **A sociedade do espetáculo**. Versão para E-Books: E-Books Brasil, 2013, 169 p.
- FREIRE, P. **A importância do ato de ler**. São Paulo: Cortez, 2003.
- GALL, F. R. **Esboço de uma fenomenologia da violência segundo Heidegger**. Artigo. Rio de Janeiro, 2017.
- GIDDENS, A. **A constituição da sociedade**. São Paulo: Livraria Martins Fontes Editora Ltda, 2013, 445 p.
- GIRARDI JR., L. **Pierre Bourdieu: mercados linguísticos e poder simbólico**. Artigo. Porto Alegre, 2017.
- HJARVARD, S. **Midiatização: conceituando a mudança social e cultural**. Artigo. São Paulo, 2014.

LASSWELL, H. D. **The Structure and Function of Communication in Society**. In Bryson L. (ed.), **The Communication of Ideas**, Harper, Nova Iorque: reeditado in Schramm-Roberts (eds.), 1972, pp. 84-99.

LAZARSFELD, P.; KATZ, E. **Personal Influence: The Part Played by People in the Flow of Mass Communications**. New Jersey: The Free Press, 1955.

MARTÍN-BARBERO, J. **Dos meios às mediações**. Rio De Janeiro: Editora UFRJ, 1987, 335 p.

MATTOS, M. A.; JANOTTI JR., J., and JACKS, N., orgs. **Mediação & midiatização** [online]. Salvador: EDUFBA, 2012, 328 p.

MCLUHAN, M. **Os meios de comunicação como extensões do Homem**. São Paulo: Editora Cultrix, 1964, 231 p.

MCLUHAN, M. **A galáxia de Gutenberg**. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 1972.

MORAES, E. **Apologia da polêmica**. São Paulo: Organicom - Ano 15 - Número 28 - 1º semestre 2018.

NASCIMENTO, T.; QUINTÃO, P. **Ferramentas da Web 2.0 para a gestão do conhecimento em um ambiente organizacional**. Artigo. Juíz de Fora, 2011.

O'REILLY, T. What is Web 2.0. Disponível em:
<<https://www.oreilly.com/pub/a/web2/archive/what-is-web-20.html>> Acesso em: 01 jun. 2019.

OROZCO, G. G. **Recepción televisiva: tres aproximaciones e una razón para su estudio**. Cuadernos de Comunicación y Practicas Sociales. México: Universidad Iberoamericana, n. 2, 1991.

PERINE, M. **Filosofia e Violência: sentido e intenção da filosofia de Éric Weil**. São Paulo: Editora Loyola, 2013.

PERUZZO, C. K. **Possibilidade, realidade e desafios da comunicação na web**. Artigo. São Paulo, 2018.

PRETI, D. **Sociolinguística: os níveis de fala** (um estudo sociolinguístico do diálogo na Literatura Brasileira). 8ec, São Paulo: Edusp, 1997, pp. 11 a 71.

ROSENBERG, M. **Comunicação não violenta: técnica para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. São Paulo: Editora Ágora, 2006.

RÜDIGER, F. **Da epistemologia como projeto especulativo: a "ciência" da comunicação segundo José Luiz Braga**. Revista Eptic. Vol. 19, nº 3, set.-dez. 2017.

SAUSSURE, F. **Curso de Linguística Geral**. 8ª ed. São Paulo: Cultrix, 2006.

- SCOLARI, C. **Hipermediaciones**. Barcelona: Editora Gesida, 2008, 295 p.
- SERRA, J. P. **Manual de teoria da comunicação**. Covilhã: LabCom, 2007.
- SILVA, L. F.; OLIVEIRA, L. **O papel da violência simbólica na sociedade por Pierre Bourdieu**. Artigo. Teresina, 2017.
- SILVA, R. T.; CARDOSO, R. M. **A mediação nos processos de comunicação na internet**. Artigo. Caxias do Sul, 2016, 20 p.
- SILVA, S. T. M. **Teorias da comunicação nos estudos de relações públicas** [recurso eletrônico] / Sandro Takeshi Munakata da Silva. – Dados eletrônicos – Porto Alegre : EDIPUCRS, 2011, 102 p.
- SOUZA, J. A. S. **Violência no desporto**. Covilhã: Lusofia, 2015.
- VIGOTSKI, L. S. **Pensamento e Linguagem**. São Paulo: Martins Fontes, 2005, pp. 01 a 10.
- WOLF, M. **Teorias das comunicações de massa**. São Paulo: Martins Fontes, 2010.
- WRIGHT, C. R. **Functional Analysis and Mass Communication**. Public Opinion Quarterly, 24, pp. 605-620, 1964, pp. 91-109.
- ZIZEK, S. **Violência. Seis reflexões laterais**. São Paulo: Editora Boitempo, 2014.