



## **A possibilidade da construção de relacionamentos sociais através das interações nos espaços de comentários dos blogs<sup>1</sup>**

Gilberto B. Consoni<sup>2</sup>

Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS

### **Resumo**

O presente artigo traz para a discussão da interação mediada elementos da comunicação humana indiferente do ambiente em que ela ocorra - virtual ou presencial. Os conceitos apresentados serão relacionados com os blogs, destacando-se as ferramentas interativas como os espaços para comentários, para que se compreenda a comunicação humana e se possa dar início a uma base teórica para futuras pesquisas no que se relaciona com as conversações online. A partir do estudo da construção das relações sociais, baseando-se em Richard L. Conville e L. Edna Rogers, os aspectos a serem discutidos tomam por referencial a obra de Watzlawick, Beavin e Jackson (1967), que estudaram a comunicação a partir de uma análise pragmática.

**Palavras-chave:** relacionamento social, pragmática, interação, internet, blog

A comunicação está intimamente ligada com as relações sociais. Os autores Richard L. Conville e L. Edna Rogers dizem já ser isto um consenso entre os estudiosos nas últimas décadas. Baseando-se em Berger e Kellner afirmam que “this once radical ideal of viewing relationships as “ongoing conversations” has gained wider acceptance, with contemporary studies (...)” (1998: 69).

O presente artigo pretende estudar aspectos dos estudos da pragmática da comunicação humana, dos autores Paul Watzlawick, Janet Beavin e D. Jackson (1967), que envolvem esses relacionamentos que se dão através das conversações num ambiente presencial e analisá-los num ambiente virtual. Será que podemos considerar que os mesmos aspectos das relações sociais que ocorrem no presencial podem ser considerados para o virtual? Caso sim – ocorrerá da mesma forma ou novos critérios serão necessários para analisarmos uma conversação online? Os relacionamentos entre os homens se modificam no virtual?

Os relacionamentos se dão através de formas de comportamentos entre seus participantes. “(...) relationships are viewed as moving (...) creatively shaped by the interactive behaviors of the participants (CONVILLE e ROGERS, 1998: 70). A interação irá determinar como os homens se relacionam. Cada homem tem uma forma

---

<sup>1</sup> Trabalho apresentado na NP Tecnologias da Informação e da Comunicação, do VIII Nupecom – Encontro dos Núcleos de Pesquisas em Comunicação, evento componente do XXXI Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação.

<sup>2</sup> Mestrando, bolsista CAPES, do Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Informação da UFRGS, e-mail: gilberto@consoni.com.br



de interagir com o mundo e consigo mesmo. No entanto, os relacionamentos serão construídos quando ele interage com os outros. Para Gottman “(...) a relationship consists of the **temporal forms** that are created when two people are together” (*apud* CONVILLE e ROGERS, 1998: 74, grifo meu). Então, as formas como interagimos irão determinar como nos relacionamos com os outros.

Gottman fala na questão temporal e R. A. Hinde mostra que somente as interações entre os homens não são suficientes para os relacionamentos serem construídos. Para que venhamos a estabelecer uma relação é necessário que haja interação ao longo do tempo. Será o conjunto de interações e trocas entre os interlocutores que as relações serão moldadas. Hinde diz que para que haja um relacionamento é necessário haver interação entre mais de uma pessoa e reciprocidade e continuidade.

Hinde states that a relationship implies “some sort of intermittent interaction between two people,” “some degree of mutuality,” and “some degree of continuity”; a relationship “is not a static entity but a process in continuous creation through time. (CONVILLE e ROGERS, 1998: 71).

Como o ambiente virtual escolhido para o estudo deste trabalho são os espaços destinados a comentários nas postagens dos blogs, estes três aspectos levantados por Hinde se tornam importantes. Pois, tomando por exemplo uma interação através desses comentários, para que haja a construção de um relacionamento seria necessário que dois ou mais interlocutores trocassem comentários entre eles de forma recíproca e contínua. O simples comentário numa postagem, sem o retorno e continuidade de comentários do autor ou de outros comentaristas, não garante o estabelecimento de um relacionamento. Os relacionamentos não podem ser construídos de forma individual. “(...) resides not in the individual participants but in the collective, patterned forms of interrelating” (CONVILLE e ROGERS, 1998: 71).

Tomando Bateson como referência, Conville e Rogers consideram que esses padrões presentes nas interações são contínuos ao longo do tempo.

The interchange of relational level message meanig offers an interactive description if the jointly constructed patterns that, over time and in combination, characterize the nature of the relationship. (CONVILLE e ROGERS, 1998: 71)



Padrões são formados pela coletividade para se relacionar. Podemos tomar o conjunto de comportamentos para chegarmos a características que são comuns e com isso passar a ter elementos que possibilitem estudar as interações humanas a partir da natureza de suas relações.

Os padrões que serão considerados para a análise da comunicação humana neste artigo são da obra dos autores Watzlawick, Beavin e Jackson, *Pragmática da Comunicação Humana* (1967). Os autores, ao basearem-se em Morris, dizem que a comunicação humana envolve três áreas: a sintaxe (código, canais, capacidade, ruído, redundância e outras propriedades estatísticas da linguagem); a semântica (significado dos símbolos, acordo entre receptor e emissor) e pragmática (efeitos comportamentais da comunicação) (WATZLAWICK, BEAVIN e JACKSON, 1967: 18-19).

O nosso interesse neste trabalho é no estudo pragmático apresentado, pois é ele que está relacionado com o comportamento que é determinante para a construção do relacionamento social.

### **A pragmática que relaciona o homem na comunicação**

A pragmática, a que nos referimos, é a que os autores buscam nos conceitos da semiótica para estudarem a comunicação. No sentido de olhar a comunicação humana além dos sinais ou expressões lingüísticas, analisar a relação entre eles com as pessoas que os utilizam para se comunicarem.

“[o]s dados da pragmática são, não só, as palavras, suas configurações e significados, que constituem os dados da sintaxe e da semântica, mas também os seus concomitantes não-verbais e a linguagem do corpo” (WATZLAWICK, BEAVIN e JACKSON, 1967: 19).

O estudo da comunicação a partir deste olhar passa a considerar os aspectos comportamentais que envolvem a interação humana. Não apenas a interação no sentido de transmissão da informação (sintaxe) e compreensão do significado da mensagem (semântica), mas sim os aspectos referentes às influências que o processo comunicativo age no “comportamento” das pessoas e vice-versa. Por isso, as questões não-verbais e a linguagem do corpo passam a ter relevância na análise.

Se, por exemplo, a pessoa com quem se fala deixa de manifestar sinais indicativos de que está acompanhando o que se está dizendo (a falta de um



sinal dos olhos, a ausência de um afirmativo “sim” ou “um-hum”, etc), é sinal de que se deve interromper a narrativa e investigar explicitamente (“Está me ouvindo?”) para provocar uma resposta, ou de alguma outra forma subentendida se certificar de que o outro está atento, sem deixar transparecer a dúvida. (THOMPSON, 1998: 89)

Por exemplo, numa conversa entre uma mãe e um filho, em que a mãe dá conselhos ao filho que demonstra desinteresse, pode gerar certa frustração, indignação, ou mesmo raiva à mãe. Ou seja, o comportamento do filho de desinteresse percebido pela mãe que já o conhece há anos mostra que a linguagem do corpo não só é importante para a análise da comunicação como pode ter diferentes leituras. Como se vê, a reação da mãe será em cima de uma experiência de conhecimento do comportamento do seu filho que, provavelmente, não seria percebida por um professor no primeiro dia de aula. “(...) fala-se com os olhos, com os gestos, com o corpo, com as posturas e, principalmente, com o tom e a emoção” (CASTILHO, *apud* QUINTERO, 1996: 17). Então, os aspectos pragmáticos que passaremos a estudar a partir de agora estão relacionados com o comportamento comunicacional.

O estudo pragmático da comunicação humana e seus comportamentos a serem levadas em conta neste artigo serão estudados a partir de quatro axiomas apresentados pelos autores Watzlawick, Beavin e Jackson (1967: 44-65). Os axiomas apresentados pelos autores dizem respeito: a) *à impossibilidade de não comunicar*; b) *ao conteúdo e à relação*; c) *à seqüência de eventos*; e, e) *à interação simétrica e complementar*.

#### **a) A impossibilidade de não comunicar**

A comunicação humana está relacionada ao comportamento do homem. Pois, como vimos no exemplo da interação entre a mãe e o filho, o comportamento do filho comunicou desinteresse à conversa. Então, fica claro que o comportamento comunica.

Watzlawick, Beavin e Jackson afirmam não existir “não-comportamento” (1967: 44), como de fato podemos observar no seguinte exemplo: numa tentativa frustrada de comunicação entre duas pessoas que passam uma pela outra pela rua, em que A abana para B para cumprimentá-la, mas que no entanto B não percebe A e, inconscientemente, passa a ignorando, o comportamento de A pode ser visto de forma antipática por B. Podendo B até usar a expressão popular *nariz empinado* para se referir a A desde esse dia. Então, a comunicação não ocorre só “quando é intencional, consciente ou bem sucedida” (1967:45).



Na vida de um eremita também pode ser visto como é impossível não se comportar e não comunicar. Pois, ao cumprir sua penitência, vivendo isolado ao mundo, pode estar comunicando a sua insatisfação com a sociedade o levando ao isolamento como forma de protesto. Então, assim como é impossível não se comportar é “impossível *não* comunicar” (1967:45).

O axioma da impossibilidade de não comunicar pode ser visto freqüentemente nas interações mediadas. Pois, cartas não respondidas, e-mails não respondidos, telefonemas não retornados, podem ser vistos como uma rejeição à comunicação com o outro, ou sendo mais radical a título de ressaltar a questão do comportamento, poder-se-ia justificar tal rejeição como um desapareço ao outro.

Os questionamentos feitos nos comentários dos blogs que não são respondidos podem ser analisados no contexto deste axioma de que é impossível não comunicar e causar comportamentos adversos. A simples rejeição do blogueiro à pergunta de um comentarista pode causar repúdio desta pessoa àquele blog, fazendo-a não mais voltar àquele espaço, ou seja, tomando um comportamento de não audiência que comunica. O blogueiro pode, simplesmente, ignorar tal ausência daquele comentarista, mas a partir do momento que vários outros deixem de comentar e visitar o seu blog pelo mesmo motivo, a atitude de não responder aos questionamentos poderá causar certa angústia ao autor, podendo o levar a mudança do seu comportamento, passando a responder as perguntas dos seus comentaristas na intenção de garantir a sua audiência.

A tentativa de não comunicar como apresentada acima mostra o quanto ela se torna importante para as conversações online, pois pode prejudicar a audiência, autoridade e interesse do blogueiro em manter tal espaço na Internet. No entanto, devemos considerar que os blogueiros poderão acompanhar suas audiências por ferramentas como o Technorati<sup>3</sup> ou Page Rank. No entanto, os comentários nos blogs são um importante termômetro para os blogueiros. Para Raquel Recuero (2008: 4) os blogueiros possuem cinco principais motivos para postarem que são: a) *Creating a Personal Space*; b) *Creating Social Interaction*; c) *Sharing Knowledge*; d) *Creating Authority*; e, e) *Creating Popularity*. Por isto, a efeito de análise dos blogs, estaremos aprofundando o tema mostrando quatro reações possíveis num processo comunicativo apresentadas pelos autores Watzlawick, Beavin e Jackson (1967: 69-73) que são: *a rejeição de comunicação; a aceitação de comunicação; a desqualificação de*

---

<sup>3</sup> O Technorati é uma ferramenta online que permite com que se saiba todos os links recebidos pelo blog de outros locais da Web. Disponível em [www.technorati.com](http://www.technorati.com)



*comunicação; e, o sintoma como comunicação* (WATZLAWICK, BEAVIN e JACKSON, 1967: 69).

A *rejeição da comunicação* é a reação mais simples de ser explicada e pode ocorrer numa comunicação presencial quando uma pessoa, simplesmente, expressa negação à conversa. Por exemplo, quando dois namorados estão discutindo o relacionamento e um diz ao outro que não irá continuar a conversa, algo que pode ser até indelicado. Nota-se que o exemplo especifica o ambiente presencial, pois numa interação mediada em espaços públicos, como os blogs, dificilmente se encontrará uma tentativa de não comunicar desta forma. Mas, no entanto, elas podem ocorrer e devem ser consideradas também em interações mediadas, como nas mensagens de um bate-papo online, e-mail, telefone, carta, etc.

A segunda forma de reação possível é quando a pessoa interpelada à conversa tem *aceitação de comunicação*. Watzlawick, Beavin e Jackson fazem referência às técnicas militares de “lavagem cerebral” (1967: 69) e de como agir num interrogatório no caso de captura. Usam a expressão “no caso de captura, dê apenas o nome, posto e número de série” (1967: 69). O que isso quer dizer é que se a pessoa intimada à comunicação desse abertura a outra, esta passaria a fazer questionamentos cada vez mais específicos, tomando-a todo tipo de informação, como “seus pensamentos, sentimentos e convicções” (1967: 69).

A aceitação de comunicação vista desta forma apresentada pelos autores pode ser negativa, mas eles parecem não perceber, ao menos não é especificada em sua obra, a possibilidade que esta aceitação de comunicação pode levar ao desenvolvimento da conversa. O que se deseja salientar é que nos ambientes virtuais dos blogs, onde muitas das pessoas não se conhecem, é esta forma de reação à comunicação que primeiro surge na interação. Por exemplo, um blogueiro A pode chegar ao blog de um blogueiro B desconhecido, através de um link de um blog do seu amigo C. A partir de então, A pode passar a acompanhar o blog de B, inclusive, passando a fazer comentários, questionamentos, que podem ser ou não respondidos por B. Digamos que B aceite a interpolação e responda a A e, depois, este blogueiro A retorne a conversa após a resposta de B para tomar maior conhecimento dele. Com o tempo, pode ocorrer destes dois blogueiros passarem a interagir frequentemente e até virem a se relacionar. Ou seja, a aceitação de comunicação de B com A cria um laço entre estes dois blogueiros e a comunicação passa a fluir. Então, o aceite à conversa, neste aspecto de insistência de A, pode ser vista numa forma positiva à comunicação humana.

O indivíduo que está sendo convidado à conversa pode ter a reação de *desqualificação da comunicação*, que é a terceira forma estudada. Neste aspecto o comunicador interpolado irá servi-se de fenômenos comunicacionais em busca de tal desqualificação, como, por exemplo, “as declarações contraditórias, as incoerências, as mudanças bruscas de assunto” (WATZLAWICK, BEAVIN e JACKSON, 1967: 69), etc. Desta forma o sujeito que deseja evitar a comunicação pode buscar por tais fenômenos para fugir da conversa. Como vemos, por exemplo, no caso dos alunos que não estudaram para uma prova oral, que ficam fazendo “rodeios” frente ao tema proposto para discussão pelo professor. O marido, que chegou tarde na noite anterior, sem explicação satisfatória à esposa, pode usar de tal desqualificação para fugir do tema principal da conversa, como se vê numa discordância conjugal, quando temas adversos são levantados para se fugir do real problema a ser discutido.

A desqualificação da informação não irá impossibilitar a comunicação, mas irá desviá-la. Ou seja, a comunicação continuará ocorrendo, mas não quer dizer que ela vá fluir. O que se pode aproveitar deste aspecto ao se inserir tal reação nas interações dos blogs é que as bruscas mudanças de assunto podem levar a novas discussões, onde estas podem passar a fluir. Nos comentários dos blogs, nem sempre os comentários dizem respeito ao tema publicado na postagem por seu autor. O comentarista pode em seu comentário desviar o tema ou, simplesmente, fazer um comentário totalmente desconexo à postagem e aos outros comentários. No entanto, a partir do novo tema levantado por este comentarista, pode surgir uma nova discussão em novos comentários ou até mesmo novas postagens a respeito do comentário “adverso” feito anteriormente.

A última forma de reação é *o sintoma como comunicação*. Nesta forma de reação o interlocutor que está se recusando a fluência da conversa irá fingir um sintoma para impedir a comunicação, como o sono por exemplo. Há vezes em que viajantes fingem estar com sono ou até mesmo dormir para evitar a comunicação iniciada pelo passageiro sentado ao lado. Neste processo, o passageiro que deseja conversar, na tentativa de manter uma comunicação, faz uma pergunta e o interpolado responde e rapidamente dá uma bocejada ou virá para o lado fingindo dormir. A comunicação é interrompida através de uma demonstração sintomática que a impede. Este aspecto pode ser associado também à justificativa de interrupção de certas interações na rede, como por exemplo, àquelas que são justificadas por limitações técnicas (sintomas). Ou seja, o interlocutor que não deu continuidade a comunicação pode justificar ulterior ao fato que sua conexão caiu e que por este motivo não foi possível dar continuidade a conversa no



bate-papo ou, ainda, não pode retornar à Internet para responder um comentário do blog. Este interlocutor pode estar simulando tal acontecimento para evitar a comunicação, ou por não desejar continuar a conversa no bate-papo ou mesmo para ganhar tempo e formar uma opinião melhor para responder o comentário do blog. Nos dois casos, a pessoa que desejava manter a comunicação não tem certeza se a conexão caiu, assim como o passageiro não possuía a mesma certeza do sono de quem sentava ao seu lado.

A partir deste axioma da impossibilidade de não comunicar e das reações às diferentes formas da tentativa de interrupção do processo de comunicação, pudemos fazer analogias entre as interações no espaço presencial e virtual. Tais cruzamentos contribuem para a compreensão de como se dá a comunicação mediada nos espaços de comentários dos blogs, no sentido de se olhar as questões dos relacionamentos humanos.

## **b) Conteúdo e relação**

O comportamento e a informação foram estudados no axioma anterior e percebemos que são dois aspectos concomitantes na comunicação. Como pudemos perceber que toda a comunicação, além de possuir um comportamento, gera um. Para Watzlawick, Beavin e Jackson “[u]ma comunicação não só transmite uma informação mas, ao mesmo tempo, impõe um comportamento” (1967: 47), um compromisso.

A transmissão de uma informação e os aspectos que envolvem a forma de como será transmitida são duas operações denominadas por Bateson, respectivamente, de “relato” e “ordem” (WATZLAWICK, BEAVIN e JACKSON, 1967: 47). Ou seja, o relato será o conteúdo e a ordem o comportamento sobre a informação. Como na metacomunicação, onde quer-se comunicar a comunicação.

Por exemplo, notemos a seguinte expressão – João está atrasado – em que o relato é a informação propriamente dita, o conteúdo da mensagem, sem qualquer juízo de valor, enquanto a ordem será o que irá determinar a sua relação entre os interlocutores envolvidos. A ordem será a forma como essa informação será transmitida que pode ser ora, com carga de deboche de um colega que o encontrou numa festa na noite anterior, ora, com a carga de indignação do chefe ao afirmar que o funcionário não chegou no horário. Como podemos ver, o relato é o conteúdo – o atraso – e a ordem é a informação sobre o conteúdo em que numa hipótese é a de deboche e na outra a de indignação. “Toda a comunicação tem um aspecto de conteúdo e um aspecto de



comunicação tais que o segundo classifica o primeiro e é, portanto, uma metacomunicação” (WATZLAWICK, BEAVIN e JACKSON, 1967: 50). Então, o conteúdo é a informação do atraso e a ordem – deboche ou indignação – é a informação que irá caracterizar este conteúdo.

Antes de continuarmos estudando este axioma e entrarmos em suas patologias, será feita uma breve crítica ao termo metacomunicação, não que tal conceituação seja desnecessária, pelo contrário, será aprofundada ainda mais neste estudo, mas que tal termo seria desnecessário se apenas fizéssemos uma diferenciação que julgamos ser correta entre comunicar e informar. A comunicação levaria em conta as duas operações colocadas por Bateson – relato e ordem. A informação consideraria apenas a operação relato. Então, a comunicação seria a que comunica além do simples informar, que considera todos os aspectos sintáticos, semânticos e pragmáticos até aqui estudados, enquanto, a informação seria a que informa, levando em conta a sintaxe e a semântica, deixando as questões comportamentais do processo de interação à comunicação.

Voltando aos aspectos de conteúdo e relação estudados por Watzlawick, Beavin e Jackson, seguiremos a linha tomada por eles no que diz respeito ao quadro que o fenômeno de desacordo entre comunicantes fornece para esta discussão. Pois, “[o] desacordo pode surgir no nível de conteúdo ou no de relação e as duas formas dependem uma da outra” (1967: 74). Por exemplo, o desacordo entre a projeção da imagem de A vista por ele próprio ou por seu interlocutor B. Este é o principal desacordo mencionado pelos autores, pois tal pergunta, segundo eles, pode levar a três respostas de B à auto-definição projetada por A. As respostas sugerem a *confirmação*, *rejeição* e *desconfirmação* do interlocutor B que reage frente a auto-definição, quando sua reação irá causar inferência em A.

A primeira resposta que sugere que B confirma a auto-definição de A é a que garante à pessoa se auto-afirmar. Os autores ressaltam que a comunicação humana dificilmente se desenvolveria, caso não fossem tais respostas de confirmação. Pois a autoconfirmação garantirá a “vasta gama de emoções”(1967:77) sentidas pelos homens, uns pelos outros – do amor ao ódio. Os autores sugerem que “o homem *tem* de comunicar com outros para ganhar consciência do seu próprio eu” (1967: 78).

Como nosso interesse é a comunicação humana através dos blogs, torna-se importante ressaltar tal projeção do eu neste artigo. Pois, a auto-definição do homem será o que lhe proporcionará auto-confirmação e garantirá suas emoções, ocasionando sua auto-afirmação.

Neste sentido de auto afirmar-se os blogs poderiam ser vistos também como espaço de auto-afirmação. Por exemplo, o jornalista pode auto-afirmar suas opiniões, o pesquisador suas teorias, os jovens seus anseios, etc.

O interlocutor B pode entretanto rejeitar a auto-projeção de A e mesmo esta resposta podendo ser um tanto penosa, ela abre possibilidades de auto-crítica ao sujeito A, podendo este até mudar a sua visão de si mesmo. A rejeição de B frente a A pode ser correta ou não, mas o que importa neste sentido é a possibilidade de uma crítica construtiva que surge.

Os comentários dos blogs são abertos para que as pessoas possam expressar suas opiniões frente às postagens ali feitas. Os comentaristas têm a possibilidade de concordar ou discordar com o texto apresentado. Caso haja rejeição, neste sentido de crítica construtiva, o desacordo pode ser visto como um aspecto positivo para o autor do blog que estará abrindo espaço para debate, podendo até mesmo mudar suas opiniões e vindo a aprender com as rejeições dos seu comentaristas. O espaço aberto para o debate público nos blogs abre a possibilidade para duas formas de interação mediada por computador: um-um e todos-todos. Alex Primo mostra que “ao se diferenciar a interação mediada por computador da comunicação de massa, por sua capacidade de mediar intercâmbios “um-um” e “todos-todos”, aproxima-se a primeira da comunicação interpessoal e a segunda da interação em grupos” (2007: 99, grifos do autor). Pois, a bidirecionalidade permitida nos blogs possibilita que haja troca nas duas vias, entre receptor e emissor.

A *desconfirmação* tem, talvez, a influência mais penosa ao sujeito que a recebe, pois ela o leva para a “perda do eu” (WATZLAWICK, BEAVIN e JACKSON, 1967:79). A projeção do seu eu não é apenas rejeitada, mas ignorada. Como dizem os autores ao se rejeitar a autodefinição de uma pessoa está se dizendo “Você está errado” e ao se desconfirmar se diz “Você não existe”.

Então, relacionando aos blogs, pior que se ter uma audiência que apenas discorda do autor é não ter tal audiência. O blog que não receber comentários e possuir um singelo número de visitantes pode sumir ou deixar de ser atualizado, já que o seu autor pode levar em conta este aspecto da comunicação de desconfirmação de que ninguém o lê ou se comunica através daquele meio – “seria como soltar o indivíduo na sociedade e permanecer absolutamente ignorado por todos os membros dessa sociedade” (WATZLAWICK, BEAVIN e JACKSON, 1967: 79). Porém, isso não quer dizer que todos os blogueiros estão preocupados com a audiência, pois podem ser



utilizados como locais para livre expressão, indiferente se alguém lê ou comunica. Há de se considerar ainda os blogs privados que podem ser utilizados para simples tarefa de armazenamento de informação, seja pessoal, profissional ou acadêmica. Então, nem todos os blogs podem ser associados a esta questão de desconformação.

Vimos neste tópico a relevância que têm as operações de relato e ordem para o estudo da comunicação. O que poderia ser um simples relato de uma mensagem pode desencadear comportamentos dos mais adversos dependendo da ordem dada ao conteúdo, como visto nas questões da projeção do eu e das respostas possíveis que têm grande influência na comunicação humana.

### **c) A seqüência de eventos**

O terceiro axioma apresentado neste estudo pragmático considera a interação, no sentido de troca de mensagens. “Para um observador externo, *uma série de comunicações pode ser vista como uma seqüência ininterrupta de trocas*” (WATZLAWICK, BEAVIN e JACKSON, 1967: 50). A seqüência dessas interações será o aspecto a ser considerado a partir de agora, a seqüência de trocas, de interações.

Bateson e Jackson designam tal processo de interação de “pontuação da seqüência de eventos” (*apud* WATZLAWICK, BEAVIN e JACKSON, 1967: 50) que compreende três aspectos que são: estímulo, resposta e reforço. A seqüência dessas mensagens é o que está sendo considerado. No caso de uma briga conjugal, por exemplo, em que a esposa implica com o marido e o marido retruca, chegar-se-á ao ponto em que a esposa dirá que implica porque o marido retruca e o marido dirá que retruca porque ela implica. “É o comportamento que provoca nos outros a reação à qual o comportamento seria uma reação adequada” (WATZLAWICK, BEAVIN e JACKSON, 1967: 88). Então, nesta interação podemos ver o estímulo e a resposta que circulam em forma de díade.

Nota-se assim uma questão de causa e efeito nos estímulos e nas respostas que pode levar à circularidade. Este problema é percebido nas questões de relações internacionais e pode ser visto mais especificamente no que diz respeito à produção bélica de um país. Durante a Guerra Fria, os EUA e a extinta União Soviética desencadearam uma corrida bélica entre as duas nações que chegou a um momento em que não se sabia mais quem havia iniciado, ou, ao menos, não fazia mais diferença tal informação. O que importava era que se um país desenvolvesse um armamento e o

passasse a produzir, logo a outra nação deveria acompanhar para se manter à frente ou, no mínimo, numa situação igualitária. Passou-se a ter nesta situação um efeito de circularidade nesta lógica de causa e efeito.

Esta condição de causa e efeito poderia ser vista na blogosfera se dois blogueiros passassem a discutir um tema, em que a resposta de um estimulasse a do outro, chegando-se a um momento que não importaria quem iniciou a discussão.

No ano de 2007, houve um acontecimento na Internet que estimulou uma resposta de toda a blogosfera. Mas, que neste aspecto, não passou simplesmente por estímulos e respostas. A seqüência que pode ser observada é Estímulo-Resposta+Reforço. O acontecimento foi a propaganda do Estadão, que controla um dos principais jornais do estado de São Paulo, questionando a credibilidade do conteúdo publicado nos blogs. Numa das propagandas, os blogueiros foram representados por macacos, onde quem estaria postando poderia ser tão inteligente quanto um animal irracional. O objetivo da mídia era levar as pessoas a questionar a credibilidade dos blogs, já que seus autores são, em sua maioria, desconhecidos e que não estão vinculados a nenhuma empresa jornalística. Então, tal propaganda estimulou uma resposta em toda a blogosfera e vários blogueiros passaram a postar criticando aquele veículo e passando, inclusive, a monitorar o portal do grupo do Estadão em busca de falhas para questionar a credibilidade deles. Esta interação tomou tal proporção que foi além do estímulo e da resposta, houve um reforço que não deixou o tema morrer. No momento em que um blogueiro retoma o tema pode ser considerado um reforço.

O reforço é um aspecto muito importante a ser considerado nas comunicações mediadas por computador, pois há diversas limitações e possibilidades de erros técnicos que podem acarretar o mesmo problema visto acima. Por exemplo, o envio de e-mails que podem cair na caixa Anti Spam do destinatário. Ele pode conferir ou não seus spams, mas caso não o faça a seqüência estímulo-resposta pode ser interrompida.

*A natureza de uma relação está na contingência da pontuação das seqüências comunicacionais entre os comunicantes (WATZLAWICK, BEAVIN e JACKSON, 1967: 54, grifo do autor).* A seqüência das interações passam a exercer, então, uma considerável influência neste estudo, já que nos comentários de blogs, das interações entre eles, e a seqüência de suas publicações são importantes para compreendermos as causas e os efeitos dos estímulos e das respostas.



#### **d) Interação simétrica e complementar**

As duas formas de interação estudadas neste último axioma baseiam-se no fenômeno de “*cismogênese*” de Bateson que basicamente são as diferenças comportamentais de um indivíduo resultante do acúmulo de interações entre indivíduos (WATZLAWICK, BEAVIN e JACKSON, 1967: 62).

Bateson (1951) proposed that messages simultaneously offer two levels of meaning, a referential (report) meaning that is contextualized by a relational (command) meaning. (*apud* CONVILLE e ROGERS, 1998: 78).

O que Bateson sugere é que o nosso comportamento estaria sujeito às interações mantidas com outros indivíduos. Por exemplo, o comportamento do sujeito A, ao interagir com o sujeito B, influenciará B que, por sua vez, ao ter seu comportamento inferido tomará um novo comportamento que influenciará A. Possuímos assim comportamentos que irão sofrer mudanças progressivas. Tais comportamentos irão seguir padrões que podem seguir para a diferença ou à igualdade. “*Todas as permutas comunicacionais ou são simétricas ou complementares, segundo se baseiam na igualdade ou na diferença*”. (WATZLAWICK, BEAVIN e JACKSON, 1967: 64)

O padrão que tender para a igualdade será o da interação simétrica, onde os indivíduos tendem a refletir o comportamento um do outro. Nesta forma de interação pode haver uma disputa entre os interagentes, já que os dois estão no mesmo nível de superioridade ou inferioridade. Por exemplo, na interação entre dois políticos, num debate antecedente às eleições, podemos ver tal forma de interação, onde as interações ocorreram num padrão de igualdade. “[A] interação simétrica é caracterizada pela igualdade e a minimização da diferença; a interação complementar baseia-se na maximização da diferença” (WATZLAWICK, BEAVIN e JACKSON, 1967: 63).

A interação simétrica ficará mais clara ao analisarmos a interação complementar em que seus padrões tendem à diferença. Nesta forma de interação o comportamento de um interlocutor irá complementar o do outro, onde há duas posições a serem tomadas, a de um indivíduo mais imperativo e outro mais submisso. Como ocorre no caso do aluno e do professor, quando o professor, ao passar seus ensinamentos ao aluno, interage se tornando cada vez mais imperativo, enquanto o



aluno se torna mais submisso. Por isso, os líderes seriam cada vez mais líderes e seus adeptos cada vez mais submissos.

As formas simétrica e complementar de interação e seus padrões de diferença e igualdade podem ser utilizadas para analisar os blogs, se adotarmos a existência de autoridade na rede, onde alguns blogueiros podem influenciar outros em suas interações. Por exemplo, ao considerarmos os links entre blogs uma forma de interação, notamos que esta relação simétrica ou complementar – de igualdade ou diferença – poderá dar mais autoridade a um blogueiro em relação. Pois, quanto maior for o número de links recebido por um blogueiro, maior será a sua autoridade e significa mais pessoas o citando. Assim, a progressão do padrão irá ocorrer da mesma forma que no conceito apresentado, já que mais caminhos existiram para se chegar a este blog. Então, quanto maior o número de links, maior será a chance dele receber novos links. O sujeito mais imperativo será cada vez mais superior.

No entanto, a lógica inversa, pode não ocorrer na rede. No caso do sujeito submisso que na conceituação apresentada apareceria num patamar de inferioridade progressiva. Pois, este sujeito poderá buscar novos caminhos, outros links, para estabelecer sua autoridade na rede. Neste sentido se faz uma crítica ao conceito apresentado de diferença e igualdade. Pois, estes caminhos podem ser tomados numa interação qualquer. Por exemplo, se um sujeito estiver adepto a outro, ele poderá crescer de tal forma a superá-lo. Como é o caso do aluno que passa o professor.

Então, o axioma da interação simétrica e complementar é útil para o estudo dos blogs ao analisarmos as questões de autoridade na rede, dos sujeitos que aparecem com maior ou menor autoridade. Através deste axioma, observa-se como a relação de poder aparece nos processos interativos.

## **Considerações**

Discutimos a Comunicação Humana neste artigo a partir das interações que constroem os relacionamentos. Vimos que para haver o estabelecimento de uma relação social é necessário que haja interação, reciprocidade e continuidade nas trocas. Percebemos que nos meios virtuais como os blogs essas relações podem ser mantidas quando estudamos a partir dos estudos pragmáticos: como a impossibilidade de não comunicar-se, mesmo quando um blog não recebia comentários; a possibilidade que estes espaços virtuais podem contribuir para a auto-afirmação do eu, como interações



com os outros de confirmação, no axioma do Conteúdo e da Relação; ainda, como a seqüência de eventos nas questões de estímulo-resposta+reforço contribuíram para que a manifestação dos blogueiros no exemplo do Estadão fosse mantida; e, como as relações simétrica e complementar podem ser aplicadas nas questões de autoridade na Web.

Foi visto que não há como não comunicar, que toda comunicação necessita de uma ordem (metacomunicação) para que haja difusão e não apenas transmissão, que o reforço é necessário na seqüência para que a comunicação não caia na circularidade e se torne uma simples interação – estímulo-resposta – de causa e efeito e, por fim, que as relações de poder podem ser estudadas ao analisarmos as interações simétricas e complementares que se baseiam, respectivamente, na igualdade e diferença.

Então, entendemos que os blogs podem contribuir para formar relações sociais como vistas em ambientes presenciais. Porém, novos estudos precisam ser feitos para que características específicas possam ser tomadas. Pois, por exemplo, ainda há aspectos de tempo e espaço que estão relacionados com as mídias digitais que precisam ser trabalhadas. Assim, este trabalho verifica que a pesquisa no que diz respeito às conversações online é necessária para compreendermos como as mídias digitais podem contribuir o estabelecimento das relações sociais.

## REFERÊNCIAS

CONVILLE, Richard L., ROGERS, L. Edna. **The Meaning of "Relationship" in interpersonal communication**. New York: Praeger Publishers, 1998.

PRIMO, Alex. **Interação mediada por computador: comunicação, cibercultura, cognição**. Porto Alegre: Sulina, 2007.

QUINTERO, Alejandro. **História da imprensa**, Lisboa: Editora Planeta, 1996.

RECUERO, Raquel. **Information Flows and Social Capital in Weblogs: A case study in the Brazilian blogosphere**. Pittsburgh: **Hypertext'08**, 2008.

THOMPSON, John B. **A mídia e a modernidade: uma teoria social da mídia**. 6. ed. Petrópolis: E. Vozes, 1998.

WATZLAWICK, Paul. BEAVIN, Janet Beavin. e JACKSON, D. Jackson. **Pragmática da Comunicação Humana**. São Paulo: Ed. CULTRIX, 1967.