# Processos comunicativos perigosos da/na cibercultura: interação e interatividade[1]

Adriele Cristina RODRIGUES[2]
Lucia Helena Vendrusculo POSSARI[3]
Universidade Federal de Mato Grosso, Cuiabá, MT

## RESUMO

A pesquisa tem por objetivo deslindar a produção de sentidos nas redes sociais, que culminam em desentendimentos, que se desdobram em litígios. Pesquisa-se de que maneira, no virtual, constituem-se sujeitos cujas produções de sentidos afetam o mundo físico, envolvendo justiça e polícia. O objeto, o cibercrime, é estudado como prática simbólica, que se dá através de um aparato tecnológico, atravessado digitalmente. Os cenários são o Facebook e sites onde são narrados os fatos e seus desdobramentos. A construção teórico-metodológica é semiodiscursiva. O recorte é para a difamação e injúria, através textos escritos, fotos e vídeos, portanto, analisando-se a interação, as respostas e os encaminhamentos.

**PALAVRAS-CHAVE:** cibercultura; cibercrime; produção de sentidos; Facebook.

## Introdução

A pesquisa sobre a cibercultura, estudada por Lemos (2010), ou ciberespaço, se torna pertinente nos dias atuais. Segundo Dias (2012), o ciberespaço simboliza a existência virtual das coisas do mundo, como dinheiro e as relações afetivas, a partir das condições materiais das práticas sociais, políticas, históricas e ideológicas. Transações, encontros, trocas, quase tudo pode ser resolvido ou feito pela internet. E, quando afirmamos aqui que quase tudo pode ser feito, queremos apontar também os casos em que envolvem danos.

O termo cibercultura reflete a sociedade contemporânea. A mudança gradual da palavra cibernética para cibercultura, ou ciberespaço, já mostra uma mudança da sociedade ao olhar o meio internet. A mudança de um aparelho meramente tecnológico para um espaço onde floresce uma cultura digitalmente atravessada.

---

[1]Trabalho apresentado no GP Cibercultura do XIII Encontro dos Grupos de Pesquisa em Comunicação, evento componente do XXXVI Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação.

[2]Mestranda do Programa de Mestrado Estudos de Cultura Contemporânea ECCO-UFMT, email: adriele_cr@hotmail.com.

[3]Orientadora do trabalho. Professora do Programa de Mestrado Estudos de Cultura Contemporânea ECCO-UFMT, email: luciahvp@hotmail.com.

A internet passou a ser tratada aos poucos, e de certa maneira rapidamente, de um meio tecnológico para um espaço rico em trocas de significados e sentidos. Tornando-se um mundo a parte, a rede passa a ter um território próprio, no qual se desenvolvem atividades, discussões, se conhece pessoas. Enfim, dentro da internet passa a brotar uma nova cultura.

Essa cultura que floresce dentro do espaço digital não tem um território fixo, é composta por diversas vozes e não possui regras estabelecidas. É dentro desse espaço que diversas pessoas, inclusive caráteres, agem.

A influência da internet e suas tecnologias são tão marcadas na atual sociedade que, normalmente, estudiosos denominam de Sociedade da Informação. Percebemos uma onipresença da internet, onde quase tudo hoje está relacionado, de alguma maneira, a esse meio. Essa ideia está bem visível no livro Cultura da Convergência (2009), em que o autor aponta que: "numa cultura de caçadores, as crianças brincam com arco e flecha. Na sociedade da informação, elas brincam com informação." (JENKINS, 2009, p. 185)

Mas a questão é: porque essa sociedade contemporânea se sente tão atraída pela internet? Não podemos nos esquecer de que somos hoje um leitor diferente de décadas passadas. Não somos mais aquele público que fica parado, que pouco interfere e que quase nada modifica. Somos hoje leitores virtuais, contemporâneos, que se sentem "livres" para navegar e construir percursos comunicativos de seu interesse, sem seguir algo pré-estabelecido.

O poder interagir possibilita aos internautas novas experiências de se comunicar, o que faz com que a internet se torne um meio de comunicação tão influente e atrativo nos dias atuais.

> Nesse processo de facilitação tecnológica, qualquer signo pode ser recebido, estocado, difundido por computador, por telecomunicação e informática, cujos suportes multimídia e linguagem hipermídia possibilitam o hipertexto com a liberdade de escolha, de nexos iniciativa de direções e rotas. (...) Essas potencialidades envolvem transformações sensórias, perceptivas e cognitivas que trazem novas possibilidades de sensibilidade corporal, física e mental. (...) (POSSARI, 2009, p. 54)

A internet possibilita aos internautas um espaço de Inteligência Coletiva, onde quase tudo é construído, discutido, acumulado. Por representar um lugar de experimentação e inovação, a internet se torna um ambiente de fluxo de ideias e, consequentemente, de influências.

É, então, no contexto da cibercultura que a pesquisa se realizará, buscando compreender-se como são os processos de interação e interatividade que resultam em conflitos, delimitando-se os textos verbais e não-verbais que veiculam injúria e difamação.

Ao analisar as produções de sentido que atravessam as interações danosas dentro da rede social queremos mostrar que a internet é feita e construídas por pessoas. O nosso objetivo não é tratar a internet como a vilã do século (e nem como a salvadora), mas sim mostrar que ela, como qualquer outro meio de comunicação, é feito por e para as pessoas.

**Aporte teórico em construção**

Dias (2012) remete a história para nos mostrar o quanto o ciberespaço altera de maneira profunda a nossa sociedade. O Renascimento proporcionou uma ruptura do homem com Deus, passando do divino para a matéria. Hoje, com a internet, a matéria retoma a sua forma virtual, deslocando o real e produzindo novas formas de subjetividade. O ciberespaço de torna um local de representação do mundo real, onde o atual e virtual se misturam e coexistem.

A constituição desse ciberespaço produz uma complexidade no modo de relação social, pois esse virtual é formado por sujeitos. A internet passa a ser um ambiente novo, que mistura e cristaliza o real com o virtual. Esse ponto pode ser facilmente percebido quando as pessoas sofrem algum tipo de discriminação na internet e procuram a justiça fora desse virtual, no mundo real.

A rede de informática exige um estudo na produção desses sentidos. Tudo o que é produzido no ciberespaço provoca consequências na vida real. Essa relação complexa entre o virtual e real produz novas formas de relação social e afetiva, uma vez que a materialidade é outra. Para Dias (2012, p. 19), “é preciso aprender um novo sentido de afeto”.

Uma das principais características confere à internet uma maior atração é a interatividade. Interação é a condição de atuar conjuntamente para a construção de sentidos. Já a interatividade diz respeito à ação do receptor na qual ele tem o poder de interferir ou até modificar o que está sendo objeto de construção de sentidos de conhecimento.

Mesmo lidando com a não-presença (que definimos como qualquer forma de interação mediada pelas Tecnologias da Informação e Comunicação - TICs), a internet

permite processos comunicacionais nunca previstos pelos pesquisadores da comunicação. Mesmo longe presencialmente o ciberespaço permite que as pessoas se emocionem, discutam e tornem essa tecnologia um mundo a parte. Não há como discutir que a internet não seja um campo de atração, já que possibilita um mundo virtual modificador da realidade.

A internet é vista por muitos como o meio salvador da sociedade, por ser um espaço que permite a interação, interatividade, o se envolver, comunicar, namorar, trabalhar, denunciar. Porém, não podemos nos esquecer de que a internet é formada por pessoas, e, tal como na sociedade, existem pessoas nem sempre estão interessadas em fazer o bem.

> Não se pode deixar de lado, pois, o estudo das tensões que percorrem todo o ciberespaço. Os discursos tentadores de que a facilitada comunicação através da Internet promoverá por si só mais bem-estar, amizade, crescimento intelectual e nos conduzirá finalmente a um regime mais democrático esconde deliberadamente toda discórdia e mesmo hostilidade debaixo do tapete. Os slogans cativantes de construção de um mundo "mais humano" a partir de mais comunicação também ignoram que o conflito é próprio do humano e que comunicação é sinônimo de transmissão inquestionável nem de intercambio consensual. (PRIMO, 2007, p. 198)

O ciberespaço torna-se um espaço de cooperação e conflito, onde muito conteúdo considerado importante é gerado, mas também muitos problemas surgem. Ladrões roubam senhas, perfis de comunidade virtuais e até fotos comprometedoras com o objetivo de roubar e chantagear, como foi o caso da atriz Carolina Dieckmann. Podemos pensar aqui a vida privada como barganha.

Quando falamos em crimes pela internet não podemos nos esquecer das comunidades virtuais, que "se constituem a partir do sentido já lá. O da exclusão, da discriminação, também. Não é possível apagar esses sentidos apenas porque se trata de uma comunidade virtual, cujo ideal(ização) é produzir um outro tipo de lugar para a convivência." (DIAS, 2012, p. 81)

Essas comunidades, como o Facebook, ampliam as opiniões e, consequentemente, dão visibilidade a chacotas, comentários maldosos e até preconceituosos, o chamado *cyberbullying*. O formato das comunidades possibilita a essas interações proporções gigantescas, podendo a vir configurar até crime.

Primo (2007) afirma que as comunidades virtuais não possuem uma autoridade central no ciberespaço, o que facilita a desordem. A possibilidade de interação anônima e a dificuldade de se impor sanções físicas ou monetárias também são características que facilitam os crimes pela internet. Acredita-se que o criminoso considera que, ao fazer o que bem entender na rede virtual, não terá consequências para a vida real.

Com o propósito de pesquisar mais essa relação conflituosa na internet, nossa pesquisa tem como tema 'Processos comunicativos perigosos: crimes na/pela internet'. O nosso objetivo será estudar a produção de sentidos na rede social Facebook e nos sites onde são narrados os fatos e seus desdobramentos, que acabam culminando em desentendimentos que se desdobram em litígios. Pesquisa-se de que maneira, no virtual, constituem-se sujeitos cujas produções de sentidos afetam o mundo físico, envolvendo justiça e polícia.

> Práticas sociais mediadas pela linguagem como a chantagem, a difamação, a calúnia são ressignificadas e determinadas como fatos ilícitos praticados no ciberespaço (...) sugerindo que o ciberespaço, para além de um espaço público, é uma região que conecta pessoa, cuja ordem e organização complexa governada pelo Estado, ultrapassa a arquitetura dos territórios físicos. O crime, no ciberespaço, coloca como questão para nós humanos a face oculta de nossas práticas diárias através dos objetos que simbolicamente utilizamos. (BARBAI, 2011, p. 56)

Nossa finalidade será analisar a internet além da cooperação, mas também do conflito. O ciberespaço é algo recente e que está em constante mudança, por isso a necessidade de conhecer mais como funciona e os sentidos que são dados no mundo virtual, já que, cada vez mais, ele altera a nossa realidade.

## Metodologia em construção

Para pesquisar as produções de sentidos no virtual que afetam o mundo físico de maneira conflituosa, recortamos a difamação e injúria como campo de análise. A investigação se pautará além do post inicial, analisando textos escritos, fotos e vídeos, portanto, analisando-se a interação, as respostas e os encaminhamentos.

A pesquisa observará, portanto, a interação que gera conflito, porque "para uma abordagem relacional da comunicação, o relacionamento encontra-se na *conexão*, não em um ou outro participante, mas no *entre*" (PRIMO, 2007, p. 83).

> A comunicação, para Fisher (1987, p. 8), não se trata apenas das ações de uma pessoa em direção a outra. Trata-se, isso sim, da *interação* criada pelas ações de ambos. Com efeito, em cada encontro as ações de cada

> interagente definem (ou redefinem) o relacionamento. O autor afirma que existe uma reflexividade entre o relacionamento e o si mesmo de cada participante. Além de participarem da definição de suas relações, os participantes também são definidos pelos relacionamentos. Isto é, as relações afetam os seus participantes, como também seus relacionamentos futuros (mas, claro, o impacto não será o mesmo em cada participante, tendo em vista suas singularidades). (PRIMO, 2007, p. 103)

Observa-se a interação através da materialidade dos textos, assim como de suas condições de produção. Essa interação pode iniciar um conflito, tendo como efeitos de sentidos por parte do interlocutor uma ofensa, que o leva a considerar isto uma ação criminosa e buscar judicialmente uma reparação. Em nosso trabalho, o objeto, o cibercrime é estudado como prática simbólica e não com o foco em ação judicial.

Devido a internet possibilitar o uso de seus próprios recursos, tecnologias e aplicativos como ferramentas metodológicas, trabalharemos com a netnografia.

> A netnografia como proposta de investigação na Internet, enriquece as vertentes do enfoque de inovação e melhoramento social que promovem os métodos ativos e participativos dentro do espectro do qualitativo (metodologia e prática social), integrando-se ao que a Internet tem provocado em nosso cotidiano, transformações importantes nas maneiras como vivemos. (GEBERA, 2008, p. 2 apud FRAGOSO, RECUERO, AMARAL, 2011, p. 174)

Portanto o nosso cenário principal é a internet, já que, como afirmam, a internet pode ser tanto objeto de pesquisa (aquilo que se estuda, que nosso caso é a produção de sentidos em conflitos digitais), quanto local de pesquisa (ambiente onde a pesquisa é realizada) e, ainda, instrumento de pesquisa (ferramenta para coleta de dados sobre o tema).

O nosso estudo netnográfico terá o recorte para a Análise de Redes Sociais (ARS) que trata-se de uma compilação de métodos. O nosso foco dentro da análise será para as chamadas interações de desgaste.

> Esse tipo de estudo tem um cunho estruturalista e parte do princípio que, ao estudar as estruturas decorrentes das ações e interações entre os atores sociais é possível compreender elementos a respeitos desses grupos e, igualmente, generalizações a seu respeito. (FRAGOSO, RECUERO, AMARAL, 2011, p. 115)

A construção teórico-metodológica é semiodiscursiva, onde serão descritos os processos comunicativos de interação e interatividade à luz da Análise de Discurso, enfocando-se nesse sentido, a linguagem verbal, suas condições de produção e o texto como materialidade dos discursos.

A análise semiótica aborda os signos, principalmente os indiciais e os simbólicos que fazem parte da convenção cultural. Analisa-se, para isso, além de textos escritos, também fotos, vídeos e imagens. Isso porque entendemos que todas as linguagens, todos os textos são simbólicos. Toda linguagem oferece lugar a interpretação.

> Toda produção, seja em que linguagem/mídia for (...) pressupõe condições de produção. Aquilo que está sendo produzido como texto não encerra significados em si mesmo, o autor não é dono da verdade ou leitor, onisciente. Está a depender da polifonia, de tudo o que já foi dito/lido sobre o tema. É no intervalo semântico, no interdiscurso que se produzem os sentidos. (POSSARI, 2009, p. 72)

Portanto, é analisado o cenário discursivo em que é dada a interatividade dos interlocutores, levando-os ao conflito. Procura-se averiguar quais os símbolos, textuais ou não, que acabam por acarretar um crime virtual, e que tem mais chances de levar uma pessoa a procurar a justiça e/ou polícia.

## Pesquisando casos

Um dos casos que trazemos para relatar, ainda em fase de análise é o que segue:

## O caso: A ameaça

Criadora da página Diário de Classe para denunciar os problemas na escola onde estuda, em Florianópolis, Isadora Faber, 13 anos, foi ameaçada de morte por uma mensagem publicada no Facebook no último sábado. Na ameaça, o perfil de uma mulher avisa que vai matar não só a dona da página, mas também um amigo que a apoia e os pais dos dois. A página da pessoa que ameaçou Isadora não tinha nenhuma publicação e foi criada poucos dias antes. Minutos após o comentário da menina, o perfil foi excluído na rede social. Veja a mensagem de ameaça na íntegra:

*"Pode indo apagar essa merda de fã clube Isadora Faber porque ela é uma relaxada, porca, ridícula e ela já 'tá' com os dias contado (sic). De você Lucas Alves e outros que cuidam dessa merda 'não deletarem' essa página eu vou mandar matar vocês. Eu sei 'onde' a Isadora Faber e você Lucas Alves moram. Eu já tenho tudo combinado para 'ferar' com vocês seus pirralhos de uma merda.*

*Vou meter bala bem na testa de suas mães e dos seus pais. Tu e a Isadora são uns 'FDPs' e eu vou pegar vocês na saída da escola. Deleta esse fã clube se não quiser sofrer as consequência. Blz. Se liga, fica bem de olhos abertos quando for sair de casa e da escola".*

(http://noticias.terra.com.br/educacao/criadora-do-diario-de-classe-e-ameacada-de-morte-pelo-facebook,d37d7a45be8ec310VgnVCM20000099cceb0aRCRD.html)

**O desdobramento**

**Polícia pede ao Facebook IP de autor de ameaça a Isadora Faber**

O caso em pauta enseja que se observe aprioristicamente o discurso engendrado pelo texto postado pelo ameaçador.

A Análise de Discurso (Pêcheux-Maingueneau) contribui para as condições de produção. A Análise de Discurso apoiada em Charrolles orienta para o enunciado.

As condições de produção nos remetem à denúncia anteriormente feita pela estudante, falando em seu blog sobre as más condições da escola pública que frequenta. Das redes o assunto se espalhou para as mídias rádio, TV e periódicos impressos. Essa repercussão atinge interessados, como as Instituições de Educação: escola e gestores, em desmentir.

Numa primeira leitura das ameaças, poder-se-ia inferir que um dos descontentes teria feito aquele texto-discurso. Todavia, ao se deter no enunciado, percebe-se que a textualidade tecida discursivamente por palavrões e pela forma sintática, não necessariamente espelham o discurso de um adulto. O descontente, no caso, agressivamente intimida e ameaça de morte a blogueira, os familiares e os demais colaboradores e comentadores.

Não é possível definir, então, o polo emissor. Tanto é assim que o delegado que investiga o caso solicita o IP do computador. Dessa forma, só pelo recurso tecnológico é que se poderá identificar de qual máquina partiu a ameaça. Mesmo assim, ainda não é possível identificar o sujeito discursivo como autor do texto.

Semioticamente falando, permanece-se em secundidade – uma das categorias de apreensão do fenômeno – ou seja, continuam as análises e buscas para a construção de sentidos definitivos, o que é impossível, ainda, neste caso. Lida-se com índices, sinais

discursivos, marcas, mas nada impede que tenha havido uma simulação, imitação de um discurso irresponsável de um adolescente.

Para a semiótica, apagar é deixar rastros! Os rastros, nesse caso, serão seguidos pela polícia. Referimo-nos aqui ao apagamento do perfil imediatamente após a ameaça.

É dessa forma que continuamos indagando outros casos que das redes – telepresença – encaminha-se para o real, o corpo, a presença, o dever de se responsabilizar enquanto autor.

O que, em princípio, acredita-se ser incompreensível, pode ser fundamentado, como segue:

> Quando se considera o espaço discursivo como rede de interação semântica, ele define um processo de interincompreensão generalizada, a própria condição de possibilidade das diversas posições enunciativas Para elas, não há dissociação entre o fato de enunciar em conformidade com as regras de sua própria formação discursiva e de não compreender o sentido dos enunciados do Outro. São duas facetas do mesmo fenômeno. (MAINGUENEAU, 2005, P.103)

Assim, continuo indagando.

## Considerações preliminares

Nossa pesquisa está em andamento e um longo caminho ainda precisa ser percorrido. Mas, com as analises até aqui propostas, já foi possível verificar algumas características da cibercultura, principalmente no que diz respeito aos danos.

Nesta etapa da pesquisa já é possível observar a cultura de se produzirem textos que engendram processos comunicativos perigosos, que, por sua vez, têm como efeitos de sentidos a injúria e a difamação.

Analisando de maneira ainda superficial é como se o indivíduo tivesse a possibilidade de ter várias identidades. A internet permite você navegar por hipertextos da maneira que interessa ao internauta, sem ter como exigir, por exemplo, uma identidade para entrar em determinado site.

Essa possibilidade de construir novas realidades, ou novos “eus” (*fakes*), permitem as pessoas que procuram causar danos a alguém, um espaço amplamente livre e de difícil controle. E se, o objetivo for prejudicar a honra subjetiva ou discriminar alguém, as redes sociais de tornam um espaço ideal.

A grande diferença do ciberespaço é que não precisa ser um criminoso na vida real para causar prejuízos a alguém. Basta ter a vontade. Pela dificuldade de se controlar o que acontece nesse meio grande parte das pessoas se sentem livres para expor as suas opiniões, mesmo que elas firam alguém.

Nota-se, até o momento, que o *bullying* tem como interlocutores, em maior número, os adolescentes. A difamação e a injúria é mais presente entre jovens e adultos, em sua maioria, mulheres. Foi possível verificar, também, crimes como racismo, crime inafiançável e imprescritível segundo a nossa Constituição Federal.

Acredita-se que, o criminoso ao fazer o que bem entender na rede virtual, não terá consequências para a vida real. Esse entendimento pode ser explicado quando analisamos o virtual como uma nova organização de tempo, não localizável, um espaço sem fronteiras delimitadas que propicia ao sujeito uma nova experiência da realidade.

Continuamos indagando esses processos comunicativos, através da netnografia. Procuramos, principalmente, identificar quais as produções de sentido que levam um internauta que sofreu danos sair do mundo virtual para buscar justiça no real.

## Referências

BARBAI, Marcos Aurélio. **A criminalidade no espaço digital: a formulação do sentido.** 2011. Apresentação no LABEURB. Unicamp.

DIAS, Cristiane Pereira. **Sujeito, sociedade e tecnologia: a discursividade da rede (de sentidos).** São Paulo: Hucitec, 2012. Coleção Significação e História 2.

CHARROLLES, M. Introdução aos problemas de coerência dos textos: abordagem teórica e estudos das práticas pedagógicas. IN GALVES, C. ORLANDI, E. OTONI,P. (orgs.). **O texto: leitura e escrita.** Campinas: Pontes, 1988.

FRAGOSO, Suely; RECUERO, Raquel; AMARAL, Adriana. **Métodos de pesquisa** para **internet**. Porto Alegre: Sulina, 2011.

JENKINS, Henry. **Cultura da convergência.** Trad. Susana Alexandria. 2.ª edição. São Paulo: Aleph, 2009.

LEMOS, André. **Cibercultura: tecnologia e vida social na cultura contemporânea.** 5.ª edição. Porto Alegre: Sulina, 2010. Coleção Cibercultura.

POSSARI, Lucia Helena Vendrusculo; NEDER, Maria Lucia Cavalli. **Material Didático para a EaD: Processo de Produção**. Cuiabá: EDUFMT, 2009.

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

SANTAELLA, Lucia. **Navegar no ciberespaço.** São Paulo: Paulus, 2007.

SANTAELLA, Lucia. **O que é Semiótica.** São Paulo: Brasiliense, 1999.

## Referências WEB

http://vencendoocyberbullyng.blogspot.com.br/

http://www.crimespelainternet.com.br/

http://direitodigital.webnode.com/