

Utilização de Aplicativos *Messenger* em Resoluções de Conflitos¹

Amanda Valentini Borges BUENO²
Universidade Tuiuti do Paraná, Curitiba, PR

Resumo

Este estudo tem como proposta analisar a utilização de aplicativos de envio de mensagens – *Messenger* - com foco em resolução de conflitos a partir de um levantamento de dados quantitativo observando como estes aplicativos são utilizados, com que frequência e como os usuários participantes avaliam sua efetividade a cunho de utiliza-lo novamente para este fim. Para o mesmo fora utilizado um questionário online, aplicado em uma amostra aleatória por conveniência.

Palavras-chave: aplicativos; messenger; mensagens; resolução de conflitos.

Introdução

Os aplicativos de envio de mensagens ou *messengers* atualmente são utilitários multiplataforma, tendo funções que ampliaram a utilidade básica de envio de mensagem, como a conversação em grupo, envio de imagens e vídeos e utilização de figuras como memes e emoji³. Por serem plataformas sem custo, com o passar de um curto tempo, se tornaram um dos meios de comunicação mais utilizados em todos os cantos do mundo, deixando inclusive o *SMS*⁴ em segundo plano. Dentre os aplicativos mais famosos encontramos o *WhatsApp Messenger*, *Viber*, *Skype*, *Facebook Messenger* e o mais novo chegado *ICQ*. O próprio site do aplicativo *WhatsApp*⁵, que é apontado como o mais popular em 140 países, em 2011 já se ultrapassava o envio de mais de 1 bilhão de mensagens por dia, tendo em torno de 700,000 mensagens por minuto, sendo tratado pelo próprio *WhatsApp* como uma substituição das simples mensagens *SMS*.

¹ Trabalho apresentado no GP Ciberultura do XIV Encontro dos Grupos de Pesquisa em Comunicação, evento componente do XXXVII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação.

²Graduada em Psicologia; Mestranda do Curso de Comunicação e Linguagens na Universidade Tuiuti do Paraná, email: valentiniamanda@gmail.com.

³O termo emoji foi oficialmente incluído no dicionário inglês Oxford, junto com outros 41 termos relacionados à linguagem de internet e tecnologia. O dicionário o definiu como “ícone de expressão para mensagens; emoticon.

⁴ Serviço de mensagens curtas (em inglês: *Short Message Service*), serviço disponível em telefones celulares.

⁵ Informação retirada do site do aplicativo *WhatsApp*. Consulta através do link:
<http://www.whatsapp.com/press/>

Segundo o jornal A Folha de São Paulo⁶, mesmo com o fraco desempenho da economia no Brasil, em 2013 a venda de *tablets* cresceu cerca de 142% e *smartphones* cerca de 122%, devido a queda dos preços destes aparelhos, dando maior acesso ao aparelho e possibilitando ainda mais o crescimento da utilização de plataformas *Messenger* e demais funcionalidades.

A utilização destes aplicativos tornou-se pauta deste artigo para se fazer um levantamento quanto à utilização dos mesmos em questões de resolução de conflitos interpessoais, levando em conta o entendimento deste termo como sendo situações de interação social de confronto, conflito, desacordo, e outros, que desencadeiem a rejeição ou o afeto negativo.

Considerando o ciberespaço e a psicologia como fontes de estudos, esta pesquisa teve como objetivo a análise da utilização de aplicativos *Messenger* com foco em resolução de conflitos, além do levantamento quantitativo da forma como são utilizados e avaliação da efetividade do uso do mesmo a cunho de utiliza-lo novamente para este mesmo fim.

A Cultura digital e o ciberespaço

Dentro do que se cabe nesta análise, é necessário retomar alguns pontos para alinhar o que se entende por ciberespaço e o que ele tem de ligação com o tema da mesma. Para isso retornemos brevemente a como tudo aconteceu e onde estamos chegando com os acontecimentos em questão.

Cita CASTELLS (2005), que a partir do fim do segundo milênio da era cristã, a revolução tecnológica promoveu diversos acontecimentos que transformaram o cenário social e remodelaram nossas bases em um ritmo extremamente acelerado. Processo que foi também primordial para a reestruturação do sistema capitalista, cujos interesses deste moldaram na época o desenvolvimento e as manifestações tecnológicas. De um único e restrito espaço passamos a interagir com dois, sendo um deles ainda restrito e o outro tido como ilimitado, chamado ciberespaço ou espaço tecnológico. Um novo espaço, uma nova forma de comunicação e a reconfiguração social, que esta ligada a um novo modo de desenvolvimento chamado por informacionalismo, que foi moldado pela reestruturação do atual modo capitalista de produção fixado no final do século XX.

⁶ Informação obtida no site da Folha de São Paulo. Consulta através do link:
<http://www1.folha.uol.com.br/mercado/2014/01/1391973-vendas-de-smartphones-e-tablets-cresceram-mais-que-100-em-2013.shtml>

Passamos então a ter novas ferramentas nas mãos e a necessitarmos nos desenvolver na mesma velocidade que elas surgiam. Simplificando e chegando onde se almeja, nós nos conectamos com o mundo e passamos a ter uma necessidade de adaptarmo-nos não apenas social, mas também individualmente. E no citado modo de produção, passamos então a ter uma sociedade estruturada em relações historicamente tidas como produção, experiência e poder.

É claro que a tecnologia não determina a sociedade. Nem a sociedade escreve o curso da transformação tecnológica, uma vez que muitos fatores inclusive criatividade e iniciativa empreendedora, intervém no processo de descoberta científica, inovação tecnológica e aplicações sociais de forma que o resultado final depende de um complexo padrão interativo. (CASTELLS, 2005, p.43)

Compreende-se junto a LEMOS (2009), que a cultura por si só é híbrida, desde a formação de hábitos e costumes, até seus processos mais complexos, e que todos estes processos acontecem de forma recombinate, pode-se entender que o desenvolver da tecnologia e dos espaços tecnológicos, promove uma nova recombinação de padrões sociais. Acontecimento que segundo ele só foge do comum por ter um alcance global e uma velocidade atípica.

Ao nos conectarmos com o mundo e nos depararmos com o surgimento de um novo espaço social, o qual não necessariamente precisamos sair de casa para fazer parte, assim como ainda que estejamos em qualquer lugar do mundo, estaremos conectados com o mesmo espaço, amplo e como citam alguns autores, infinito.

Hoje o celular é muito mais que um telefone móvel. Ele configura-se como um “teletudo”, um equipamento que é ao mesmo tempo telefone, máquina fotográfica, televisão, cinema, receptor de informações jornalísticas, difusor de e-mails e SMS, WAP5, atualizador de sites (moblogs), GPS, tocador de música (MP3 e outros formatos), carteira eletrônica etc.(LEMOS e VALENTIM, 2006, p.82).

As práticas sociais e comunicacionais passaram por esta reconfiguração, conectados podemos ir e vir da interface tecnológica para a interface urbana⁷, acreditando estar livres para chegar em qualquer lugar. O espaço que nos deparamos é onde as pessoas querem estar, não apenas pelas facilidades, mas pelas possibilidades que ele disponibiliza.

SANTAELLA (2013), trata que os dispositivos tecnológicos são incorporados à vida humana como uma segunda natureza, para que haja a interação entre nós e as máquinas. A

⁷ Os termos “Interface Tecnológica” e “Interface urbana, são utilizados por CASTELLS, M. A **sociedade em rede**. 8ª Edição. São Paulo: Ed. Paz e Terra, 2005.

partir disso complementa que todos os aspectos humanos são hoje mediados pela tecnologia, sendo assim, desde a política até nossa identidade e experiência, são mediadas pelas tecnologias digitais, ao ponto que o papel que estas redes digitais desempenham em nossa vida psíquica, social, cultural, política e econômica, são extremamente significativos. Então entramos no ponto da subjetividade humana, onde passaremos a compreender que o que nos atrai não está apenas na possibilidade de nos mantermos conectados, mas também está ligado ao que buscamos nesta plataforma de comunicação.

Aqui chegamos nos dias atuais, onde todos podem estar facilmente interligados por uma mesma rede. A cada dia torna-se mais difícil encontrar alguém que não esteja conectado ao menos que uma vez por dia. Redes sociais, plataformas de comunicação de imagens, aplicativos *Messenger*, e demais atrativos da tecnologia que promovem não apenas a exposição, mas também o controle.

Para LEMOS (2009), acesso e controle são palavras chave e extremamente importantes para se compreender a sociedade tecnológica. Ao que se entende trata-se sim de um controle que perpassa por um controle comercial, a um controle político, mas ao que neste artigo interessa a direção é o controle pessoal. Onde estão todos, o que estão fazendo e para onde vão. Nossos problemas são inflados pelo imediatismo que nos incomoda e pela possibilidade de não sair de casa e ainda assim caminhar e chegar em algum lugar.

O conforto de casa para resolver conflitos utilizando o toque dos dedos em uma tela fria, o não poder sair do trabalho mas dar seguimento à discussão que começou pela manhã, ou ainda chegar em casa, ir a um bar e mesmo assim, continuar trabalhando.

Metodologia

O estudo teve seus dados coletados através de um questionário composto de dezoito perguntas abertas e fechadas, formuladas de acordo com o objetivo da pesquisa. As perguntas referem-se a levantamento sócio-demográfico breve e levantamentos de utilização dos aplicativos *Messenger* e como o usuário caracteriza sua necessidade de utilização do mesmo para o fim de resolução de conflitos.

A pesquisa caracterizou-se como de natureza básica, quantitativa. O questionário foi publicado em plataforma online e divulgado em redes sociais e pelos próprios aplicativos em questão, obtendo participantes de amostra aleatória por conveniência e faixa etária variada e identificada. Todos os participantes foram voluntários, devidamente esclarecidos dos motivos da aplicação do questionário, ficando a seu critério a concordância na

participação. O material em questão não compunha-se de identificação dos candidatos, preservando sua identidade. O levantamento de dados se realizou no período do mês de Julho de 2014.

Quanto à análise de dados, foi utilizada estatística descritiva, que compreende a coleta, organização e descrição dos dados, o cálculo, de forma a apresentar coeficientes de forma conveniente e comunicativa realizando cruzamento de respostas consideradas relevantes.

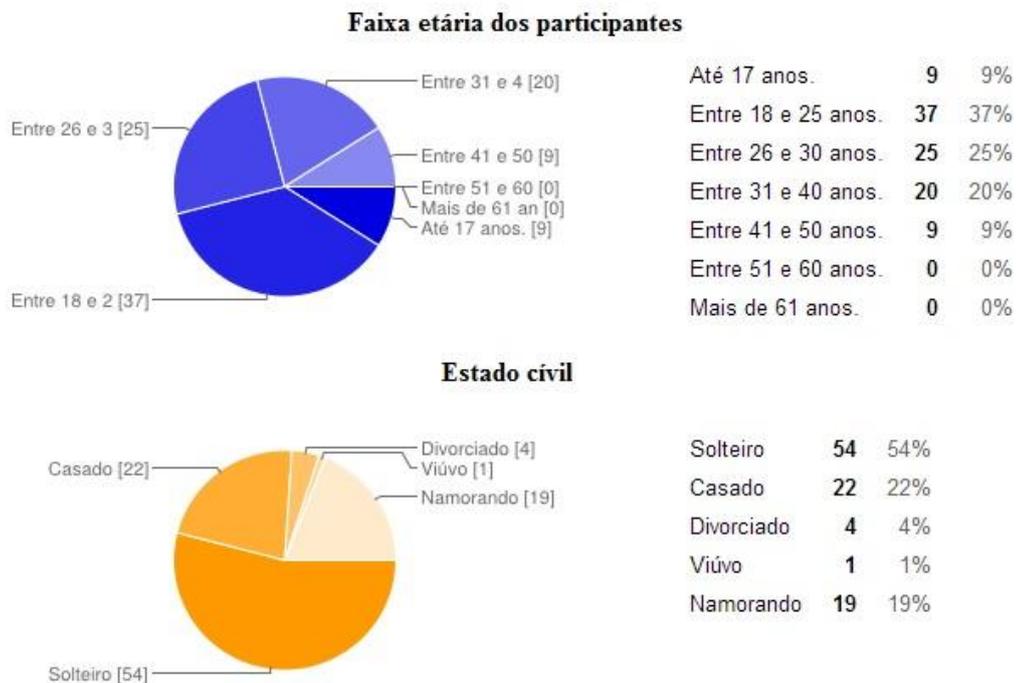
Resultados

Os resultados desta pesquisa serão apresentados através de gráficos e tabelas, com percentuais sobre os casos considerados válidos.

Participaram desta pesquisa 100 indivíduos de amostra aleatória.

Cabe citar que pelo fato da pesquisa ter acontecido em um questionário online, foram de diversos estados os participantes da mesma, sendo: 82% do estado do Paraná, 8% de São Paulo, 7% de Santa Catarina, 2% do Rio Grande do Sul, 1% de Minas Gerais e por fim 1% do estado do Rio de Janeiro.

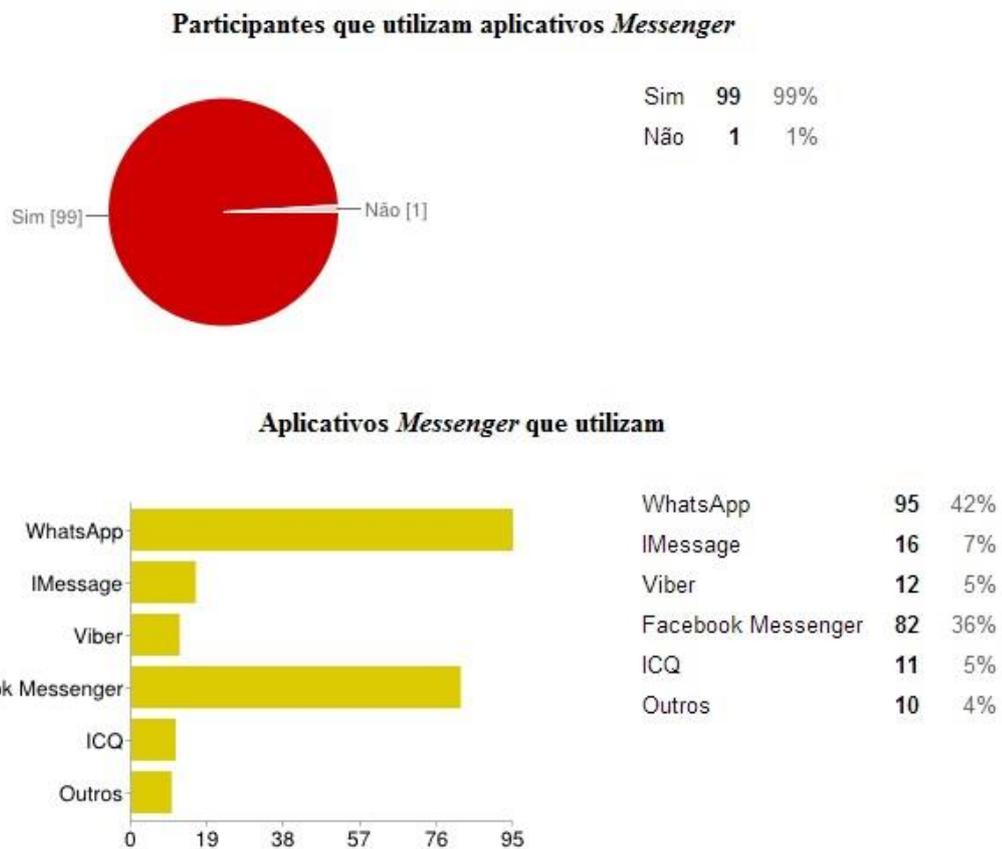
Gráficos 1 e 2 – Faixa etária e Estado civil



Dos participantes, encontrou-se uma amostra variada, sendo a maior população participante a da faixa etária entre 18 e 25 anos (37%), seguido da faixa etária de 26 a 30 anos (25%) e 31 a 40 anos (20%), com nenhuma participação da faixa acima de 51 anos.

Do estado civil, levou-se em consideração acrescentar o estado namorando, mesmo que o este não seja reconhecido como estado civil, para observar o comportamento dos indivíduos em seus estágios e possivelmente relacionar suas respostas aos mesmos, tendo como indicação o índice de conflitos de relacionamentos amorosos. Ainda assim, a maior parte dos participantes encontra-se solteiro (54%), seguido pelo estado civil casado (22%) e então namorando (19%).

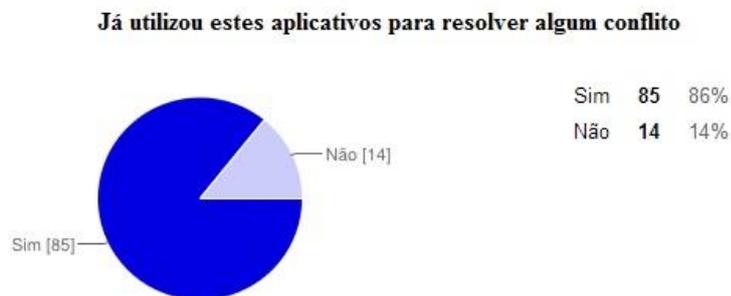
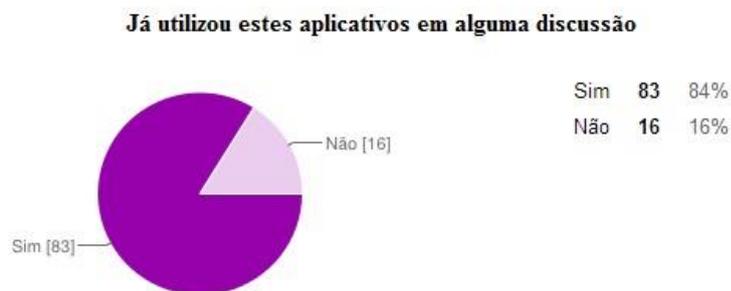
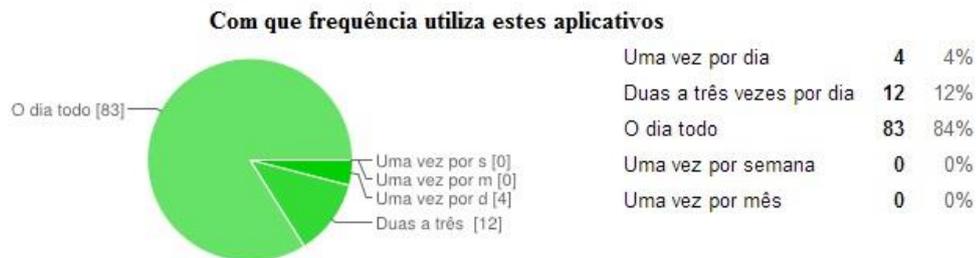
Gráficos 3 e 4 – Utilização dos aplicativos *Messenger*



Dos participantes que não utilizam os aplicativos, encontrou-se uma amostra única (1%). Dentre os aplicativos utilizados, cada participante tinha a opção de marcar aberta, podendo então selecionar um ou mais aplicativos. Dos aplicativos que apresentaram maior apontamento observou-se o *WhatsApp* apontado 95 vezes nesta coleta de dados (42% dos apontamentos totais), seguido do *Facebook Messenger* com 82 apontamentos (36%).

Dentre os apontamentos de outros aplicativos (4%), foram citados *Skype*, *Google Talk* e *Google Hangout*.

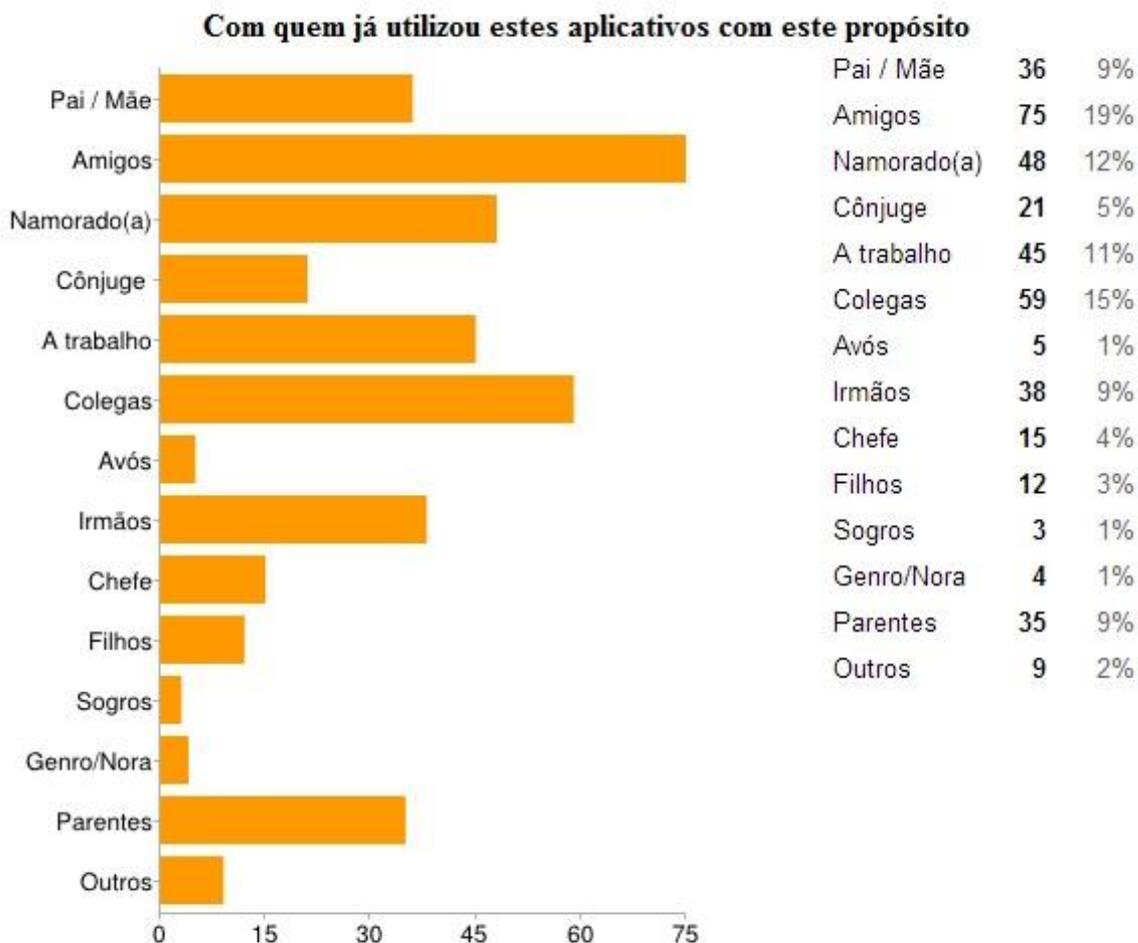
Gráficos 5, 6 e 7 – Frequência de utilização e utilização em conflitos.



Em relação a frequência que utilizam os aplicativos, apontou-se maior índice para a utilização durante todo o período do dia (84%), não aparecendo nenhum usuário utilizando apenas uma vez por semana ou uma vez por mês.

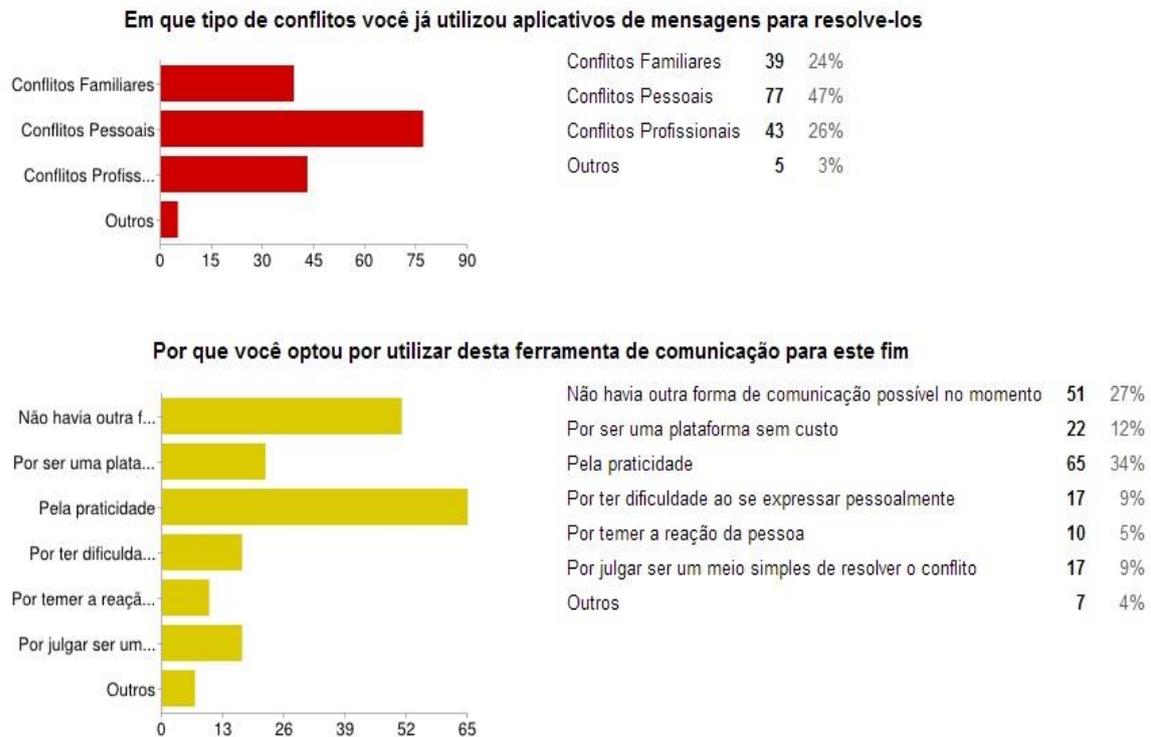
Dos participantes que já utilizaram os aplicativos em questão em alguma discussão, o maior apontamento vai para os que sim, já utilizaram (84%), e aos que utilizaram em resolução de conflitos, o índice subiu em 2% dos respondentes (86% responderam que sim, já utilizaram estes aplicativos para resolver seus conflitos). Entendendo que discussões, não necessariamente podem estar ligadas a resolução de conflitos, mas que podem fazer parte do processo sendo considerada como um possível estágio do mesmo.

Gráfico 8 – Com quem utiliza os aplicativos em resolução de conflitos.



Considerando que o participante tinha a possibilidade de marcar uma ou mais opções apresentadas e citar demais que achasse importante acrescentar, destacam-se 75 apontamentos para resoluções de conflitos com amigos (19%), seguido de 59 apontamentos para conflitos com colegas (15%), 48 apontamentos para conflitos com namorado(a) e 45 apontamentos de resolução de conflitos a trabalho (11%). Chama a atenção do maior índice de apontamentos voltado a relacionamentos de amizade e ao uso no ambiente profissional. Dos 9 apontamentos dentro do grupo outros(2%), apresentou-se fornecedores de serviços, clientes e política.

Gráfico 9 e 10 – Tipos de conflitos



Dentre os apontamentos em relação ao tipo de conflitos em que utilizaram aplicativos para resolução, o participante poderia marcar quantas opções achasse conveniente. A partir disso apresentou-se 77 apontamentos para conflitos pessoais (47%) e 43 para conflitos profissionais (26%).

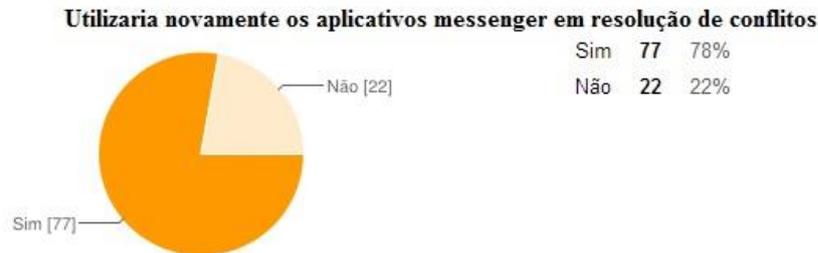
Em relação ao motivo pelo qual optou por resolver conflitos utilizando-se de aplicativos *Messenger*, restringiu-se as respostas em no máximo 3 por participante. Obteve-se então, um índice de 65 apontamentos voltados a praticidade (34%), 51 apontamentos direcionados ao fato de não haver outra forma no momento (27%) e 22 apontamentos por ser uma plataforma sem custo (12%). Deixando as hipóteses de dificuldade em se expressar pessoalmente e por julgar ser um meio simples de resolver conflitos, ambas com 17 apontamentos cada (9% cada).

Gráficos 11 e 12 – Como prefere e como tem resolvido seus conflitos



Neste ponto, observou-se que apesar de 86 apontamentos voltados para a preferência por resolver conflitos pessoalmente (87%), apenas 62 apontamentos (63%) o estão fazendo atualmente, levando 31 apontamentos a resolução utilizando aplicativos *Messenger* (31%).

Gráfico 13 – Sobre utilizar novamente os aplicativos para resolução de conflitos



Por fim, dos participantes deste levantamento, apontou-se que 78% utilizariam novamente os aplicativos Messenger para resolução de conflitos. Os motivos mais apresentados para tal foram: Praticidade e rapidez, única opção de comunicação disponível no momento, por não ter que ver a reação da pessoa. Das respostas obtidas houve uma que julgou-se interessante citar devido ao seu conteúdo “Porque é prático e depois vou ter provas do que a pessoa me disse.”.

Análise dos resultados

Esta pesquisa concentrou-se na observação da utilização de aplicativos Messenger com foco em resolução de problemas.

Quanto à utilização desta ferramenta para este fim específico, notou-se que há grande adesão por parte dos entrevistados, e que mesmo observando alguns pontos negativos em sua utilização, como a possibilidade de não ser compreendido integralmente e a ausência de efetividade em alguns casos, a utilização da ferramenta é um fato relevante. Ainda dentro da utilização dos aplicativos chama a atenção a utilização dos aplicativos durante um período que se caracteriza como integral, apontando que os mesmos permanecem utilizando durante todo o dia, mesmo que para fins diferentes do abordado por esta pesquisa.

O que nos leva a observar que a cada dia ocupamos mais o ciberespaço, o que não quer dizer que deixemos de ocupar o espaço “real”, mas que de certa forma podemos estar atrofiando nossas habilidades emocionais no cunho face a face. Algo que apontou-se dever praticamente a praticidade e ao imediatismo de uma resolução rápida, mesmo que ainda se veja com algum destaque a dificuldade de encarar o outro frente a frente, pelo anseio de não conseguir se expressar como deseja e ainda pelo medo da reação do outro.

Um fator que também surpreendeu neste levantamento foi o público qual se apontou maior utilização dos aplicativos *Messenger* em resoluções de conflitos, ao que se observou o campo das amizades e das relações profissionais tem um grande espaço de utilização desta ferramenta, o que acreditou-se que aconteceria em relação a relações afetivas amorosas.

Por fim, observa-se que existe uma substituição do contato pessoal e que esta pode ou não ser positiva, seus efeitos poderão ser melhores analisados em um futuro próximo, em uma análise mais profunda do assunto.

REFERÊNCIAS

- CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. 8ª Edição. São Paulo: Ed. Paz e Terra, 2005.
- LEMOS, A.; VALENTIM, J. **Cibercultura e infraestrutura de redes sem fio no Brasil**. Comunicação e Sociedade. São Paulo, v.27, n.45, p.79-94, 2006.
- GOMES, L. F. **Cinema nacional: caminhos percorridos**. São Paulo: Ed.USP, 2007.
- LEMOS, A. **Cibercultura como território recombinante**. In: Cazeloto, E., Trivinho, E.(Org). *A Cibercultura e seu espelho-Campo de conhecimento emergente e nova Vicência humana na era da imersão interativa*. São Paulo: Itaú Cultural/Abciber,2009.
- SANTAELLA, L. **Intersubjetividade nas redes digitais: Repercussões na educação**. In.:PRIMO, A. (Org). *Interações em rede*.Ed.Sulina, PortoAlegre, 2013.