

## A VIOLÊNCIA VERBAL NAS REDES SOCIAIS E A “COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA”

André Felipe Forati de ALENCAR  
Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Ana Raquel Motta

**RESUMO:** O objetivo desta pesquisa é entender a violência verbal nas redes sociais digitais, vinculada às situações de polêmica e dissenso. A base teórica mobilizada é a Análise do Discurso, a fim de definir a violência verbal no espaço de polêmica, articulada à Teoria da Comunicação, com o intuito de compreender as redes sociais digitais. A partir dessa base teórica, discute-se como o espaço das comunidades digitais pode gerar violência verbal, e compara-se esta ao *bullying*. A pesquisa também inclui uma dinâmica com frequentadores do espaço físico da Universidade Estadual de Campinas, aplicada em junho de 2019, que foi construída a partir de estudos sobre cultura de paz (especialmente a “Comunicação Não-violenta”, de ROSENBERG, 2006), e em que se analisou a reação dos participantes frente a situações de violência em rede. A análise culmina em uma proposta de intervenção pedagógica, que explora conceitos da “Educação para os Meios”.

**Palavras-chave:** linguagem na internet; violência verbal; redes sociais digitais; polêmica; “comunicação não-violenta”.

### INTRODUÇÃO

Esta pesquisa nasce a partir de experiências na graduação em Letras, quando surge um interesse no estudo e reflexão sobre a vivência no meio digital, e principalmente nas redes sociais digitais, isto tudo no contexto proposto pelos estudos sobre comunicação em Linguística Aplicada. Como proposto e discutido no trabalho final para a disciplina “*Trending Topics* e o Pós-modernismo: um estudo sobre identidade, discurso e domínio da *hashtag*”, ministrada no segundo semestre de 2018 pela professora Terezinha de Jesus Machado Maher, em parceria com Naysa Moraes Almeida, estudou-se sobre a formação de identidades e grupos digitais a partir do recurso discursivo das *hashtags*.

Este estudo apresentou o desenvolvimento das manifestações da *hashtag* “#elenão”, que migrou da rede para protestos de rua antes e durante o período eleitoral de 2018, e o *corpus* mobilizado trouxe à tona o grande número de debates que incluíam de forma central a violência verbal. No semestre seguinte, retomou-se a temática para o trabalho final da disciplina “Tópicos em Linguística Aplicada III”, ministrada pela professora Ana Raquel Motta e que teve como um dos focos o estudo sobre “Comunicação Não-violenta” (doravante CNV). A pesquisa de que o presente texto trata foi desenvolvida, portanto, no âmbito dessa disciplina e apresentada no 16º Seminário de Pesquisas da Graduação (SEPEG), do Instituto de Estudos da Linguagem, da Universidade Estadual de Campinas. A partir de novo levantamento de casos de violência verbal nas redes sociais digitais, analisaram-se os porquês das ocorrências desta violência nesse meio, considerando a rede social *Twitter* como ambiente principal de busca e problematização.

Para esta pesquisa-ação, se usam textos relacionados à Teoria da Comunicação, como Levy (1998) e Castells (1999), e Análise do Discurso, com Amossy (2017). Esses são fundamentais para se entender como é o funcionamento e comportamento das redes e como as pessoas se relacionam nas mesmas, e então de que maneira pode se identificar as formas de violência verbal dentro desses espaços (as diversas redes sociais digitais, por exemplo). A partir desse embasamento teórico e como a proposta da disciplina era a de elaboração, implementação e avaliação de miniprojetos de pesquisa-ação, propôs-se uma intervenção social no espaço físico da Universidade Estadual de Campinas (Unicamp). Para esta etapa de dinâmicas em grupos, utilizaram-se técnicas de CNV (ROSENBERG, 2006) para estruturar o acontecimento desses encontros e também como uma forma de discutir soluções. Portanto, a proposta realizada implementa a CNV em conjunto com a Educação Para os Meios.

### 1. A VIOLÊNCIA VERBAL E A COMUNICAÇÃO DIGITAL

#### 1.1. A violência verbal da polêmica

Não é incomum para as pessoas que se dizem “mais conectadas” encontrarem casos de discussão e embate dentro das redes sociais, o que não as torna indiferentes a esses casos. A seguir se apresentam duas interações em que se encontra alguma forma de violência verbal:

Excerto 1:

@AlexJun35426995 em resposta a @endhlopes98: Larga de ser burro mano, jogo acabou ninguém rever lance, só rever o lance quando a partida estar em andamento, outra esses lances de escanteio ou não teve vários lances de lateral que a bola era de um o juiz dava pra outro, isso o VAR não interfere entenda.

<https://twitter.com/AlexJun35426995/status/1117588117475745793>

@endhlopes98 em resposta a @AlexJun35426995: O var DEVE interferir em qualquer lance de gol irregular. Maria hipócrita.

<https://twitter.com/EndhelLopes/status/1117589611482624000>

@Gustareis99 em resposta a @endhlopes98: O gol não foi irregular seu burro jumento, os cara tão desenhando e você não entende cérebro de galinha! Presta atenção. VAR NÃO PODE INTERFERIR EM ESCANTEIO. Jogo REINICIOU e saiu o Gol. PONTO, a partir do gol não teve nada de irregular.

<https://twitter.com/Gustareis99/status/1117731427846631426>

A situação presente se iniciou a partir da discussão sobre VAR, sigla do inglês que se refere à árbitro assistente de vídeo, há então uma polêmica sobre futebol. A discussão pode ser resumida em como os usuários pensam no que deveria ter sido feito no tal jogo de futebol pelo VAR, e discordam entre si, o que acontece é que usam de diversas formas de ofensa para sustentar suas divergências. Assim como no exemplo, o dissenso é comum dentro da vivência em sociedade. Como postula Amossy (2017), a polêmica é um recurso comunicativo que pode se sustentar em duas modalidades, o “discurso polêmico”, em que um enunciador possui a propriedade e poder para fala (monopólio da fala), e o diálogo, entre duas ou mais pessoas, que se respondem com argumentos, se aprofundando em um determinado assunto. Como acontece na discussão acima, o primeiro comentário (já sendo uma resposta) explica que o jogo só é revisado quando uma partida de futebol está em andamento, e que o VAR não interfere em decisões do juiz, enquanto o segundo responde para o primeiro que essa interferência deve acontecer em qualquer jogada irregular, já o terceiro responde ao segundo que não houve jogada irregular, reforçou o discurso do primeiro que o VAR não interfere, e descreveu sua visão do acontecimento na partida.

O dissenso é parte da polêmica, esse recurso, no entanto, não precisa ser um “debate vivo ou agressivo” (KERBRAT-ORECCHIONI, 1980 *apud* AMOSSY, 2017), pois um debate não é polêmico (ou se torna uma polêmica) se não houver um dissenso ou uma discordância significativa entre os participantes, esta, marcada ou não por violência ou paixão. Como modalidade argumentativa, a polêmica é também uma discussão sobre uma questão atual, e de interesse público, mas sem uma solução ou acordo em mente, o que a difere de um debate, que busca um acordo ou solução acordada entre os participantes; no caso da polêmica do futebol, é claro o dissenso entre os participantes, em que o primeiro e o terceiro discordam do segundo, e o tentam fazer entender que o VAR não deve interferir em uma partida e que não houve irregularidades. Em nenhum momento esses participantes dão razão ao outro, o que faz com que o diálogo se configure como dissenso, e não um debate, já que não há acordo.

A violência verbal muitas vezes é confundida com a polêmica ou como uma condição para ela, mas esta modalidade não necessita de violência, que é definida como um “auxiliar” (AMOSSY, 2017), ou seja, que acompanha o discurso polêmico. Amossy define traços e características de quando a violência está presente na polêmica, e se pode resumi-los da seguinte forma: 1 – quando há uma vontade ou motivação para impedir a outra pessoa de se expressar, como interrupção; 2 – a ideia apresentada é ridicularizada ou descartada, sem ser rebatida; 3 – atacar de forma pessoal o oponente, não se discutindo a ideia ou pensamento do outro, mas o outro; 4 – assimilar a outra pessoa à maldade, demonizando o outro e o que ele representa; 5 – marcas agressivas na fala, na forma que se expressa; 6 – uso de insultos, atribuindo ao outro desqualificações; e 7 – incitar violência (física) contra o outro (AMOSSY, 2017).

Para compreender melhor essas características da violência verbal, estipuladas por Amossy (2017), se deve classificar que tipo de violência está sendo tratada. Galtung (2018) discute que toda violência pode ser definida em seis dimensões, no caso da violência verbal nas condições da pesquisa, consideraremos apenas três delas: a primeira classifica entre violência física ou psicológica, sendo este último o caso aqui, uma vez que pode afetar emocionalmente o indivíduo que recebe; a segunda engloba se é manifestada ou latente, ou seja, se existe um potencial para desenvolver mais violência ou se apenas é o que já foi manifestado na fala ou texto, o que no contexto apresentado se considera que ambos estejam presentes; a terceira dimensão envolve um aspecto sociológico, uma vez que define se a violência verbal ocorre de

forma pessoal ou estrutural, a se considerar o exemplo abordado, a violência está isolada na situação do dissenso presente, o papel social dos usuários não é questionado, no entanto, se poderia pensar em conflitos políticos, de classe, de raça e de gênero, como machismo ou racismo, e, nesses casos, haveria um aspecto estrutural na ocorrência violenta.

## 1.2. A sociedade em rede

A partir da definição da violência verbal nos espaços de polêmica, é necessário entender os reflexos da construção da rede social digital nesse contexto. Quando se trata de comunicação digital, a “web 1.0”, na década de 1990 e início dos anos 2000, que aconteceu antes da popularização e facilitação do acesso à internet, e diferente dos outros meios de comunicação tradicionais, o jornal, a TV e rádio, teve sua distribuição, assim como sua relação social e tecnológica feitas de modo único:

A imprensa, a edição, o rádio e a televisão funcionam segundo um esquema em estrela, ou “um para todos”. Um centro emissor envia mensagens na direção de receptores passivos e sobretudo isolados uns dos outros. Certo, o dispositivo de mídia cria comunidade, pois um grande número de pessoas recebe as mesmas mensagens e partilha, em consequência, certo contexto. Mas não há reciprocidade nem interação (ao menos no interior do dispositivo) e o contexto é imposto pelos centros emissores. (LÉVY, 1998, p. 43 e 44)

Em vez de um esquema em estrela, como coloca Lévy, em que a mensagem é emitida por um ponto, o centro, e recebida por vários, as pontas, em que não há um modo de responder, o ciberespaço (LÉVY 1998, p. 44), funciona em esquema de rede, assim como o telefone ou correio, mas diferentemente desses, que são limitados entre dois participantes na conversa, a internet é expandida da mesma maneira que os meios de mídia tradicionais, a emissão de informação pode ser feita de várias pessoas, para várias pessoas. Na web 1.0, ainda era limitada ao número de interações, estas não eram construídas digitalmente, apenas enviadas e recebidas. Diferente da web 2.0, que é quando introduzem-se as redes sociais. O esquema de rede que conecta duas ou mais pessoas, descrito em *A sociedade em rede*, do sociólogo Manuel Castells, pode ser entendido como comunidades que agem nessas plataformas:

Assim, no final das contas, as comunidades virtuais são comunidades reais? Sim e não. São comunidades, porém não são comunidades físicas, e não seguem os mesmos modelos de comunicação e interação das comunidades físicas. Porém não são “irreais”, funcionam em outro plano da realidade. São redes sociais interpessoais, em sua maioria baseadas em laços fracos, diversificadíssimas e especializadíssimas, também capazes de gerar reciprocidade e apoio por intermédio da dinâmica da interação sustentada. (CASTELLS, 1999, p. 445 e 446)

As comunidades podem ser definidas por grupos de pessoas que interagem entre si na rede digital; nesse outro plano que é uma extensão da sociedade, os indivíduos se organizam em grupos de semelhantes, e nesses grupos concentram suas interações. A ideia geral é que nesses grupos não há dissenso, ou ele não é significativo a ponto de causar violência dentro do grupo. É nos espaços públicos, de polêmica e discordância entre grupos sociais, que a violência ocorre.

## 2. O QUE FAZER SOBRE A VIOLÊNCIA NAS REDES

Ao definir o modo de identificar a violência verbal, como ela se classifica e como funcionam as interações de rede, se deve compreender o motivo que gera a violência verbal nos espaços digitais, além da constatação sobre o contexto em que ocorrem, como, por exemplo, o comportamento dos usuários. Inicialmente, é preciso considerar que “as interações pelo computador são apontadas por alguns como lugar de livre curso de uma violência desenfreada e perigosa, enquanto outros reconhecem nelas um instrumento de participação cidadã e de democratização” (AMOSSY, 2017, p. 173).

A ideia consiste que os enfrentamentos e confrontos não dependem de regras e acordos sociais, já que não é necessário respeitar turnos de fala, ou o discurso do outro, uma vez que as interações são pautadas no espaço digital e não seguem uma etiqueta. Amossy reforça essa ideia ao expressar que os usuários das redes não se comprometem com acordos sociais, pois não há consequências para suas ações (p. 173), não

há um risco iminente de provocar uma resposta por violência física ou de sujar sua reputação (algo que está em mudança como o exemplo da *cancel culture*, termo que engloba os linchamentos e exposições de usuários no meio virtual que podem ou não influenciar em sua reputação fora do meio digital).

Apesar de enxergarmos a violência verbal e as condições que a identificam e a classificam, no contexto de redes sociais, um dos argumentos daqueles que defendem uma liberação maior do ódio é a liberdade de expressão, como diz o 19º artigo dos Direitos Humanos Universais:

Todo ser humano tem direito à liberdade de opinião e expressão; este direito inclui a liberdade de, sem interferência, ter opiniões e de procurar, receber e transmitir informações e ideias por quaisquer meios e independentemente de fronteiras. (ONU, 1948, p. 10)

Esse conceito é reafirmado no Brasil, pela Constituição Federal, mais especificamente o artigo 5º, que reforça, além da igualdade perante a lei, a “livre manifestação do pensamento” (BRASIL, 1988), existe a concepção de que as pessoas podem se expressar livremente, salvos casos em que essa expressão é considerada um crime, como racismo, por exemplo, o que pouco impede que comentários do tipo como esse ocorram, dependendo do ambiente em que nos encontramos, mas é assegurado o direito de resposta àqueles que foram desmoralizados. Na prática, muitas vezes essas agressões permanecem pouco especificadas e pouco punidas pela lei.

Outro exemplo de violência verbal é o *bullying* (prática de violência e perseguição comum nas escolas). Lapa (2019) afirma, com base em estudos sobre educação moral e sobre *bullying*, que sempre se encontram três personagens envolvidos nessa ação: o autor, aquele que usa de violência contra uma pessoa; o alvo, aquele que recebe essa violência; e os espectadores (p. 39 e 40). Como a violência verbal em foco nesta pesquisa se manifesta a partir da polêmica, ela não - ou pelo menos não necessariamente - se caracteriza como *bullying*. Lapa conceitua que o *bullying* acontece entre pares, ou seja, entre pessoas que estão em uma mesma posição “social”, na escola, entre alunos; não poderia, por exemplo, haver *bullying* entre um professor e aluno, pois estão em posições diferentes (esse seria um caso de assédio); outro ponto é que o *bullying* também se classifica por ser constante e intencional, o que não é o caso da violência verbal nas redes, com exceção do *cyberbullying*, que, apesar de ser esse tipo de violência, não ocorre da mesma forma quando em contexto presencial.

O *bullying* é então cometido por um ou mais autores com uma vítima específica, e também existem casos de perseguição contra uma pessoa pública, mas não é possível classificar como *cyberbullying* pelos diferentes níveis de poder social (não se trata de agressões entre pares). Apesar destas diferenças, os estudos de Lapa (2019) sobre *bullying* e apoio entre pares podem ser úteis à reflexão da estrutura que leva à violência verbal em redes digitais. Primeiramente, a questão dos espectadores. A partir da leitura de Salmivalli et al. (1996 apud LAPA, 2019, p. 89), há quatro classificações possíveis para um espectador: o que ignora e se afasta; o defensor do alvo; o assistente do autor; e os reforçadores que encorajam o autor. Nesses estudos, se revela que a importância dos espectadores é crucial para a continuidade do *bullying*, e isso pode ser dito sobre a violência verbal nas redes.

Como as posições são semelhantes, se escolhe manter os termos autor, alvo e espectadores para a relação da violência verbal nas redes sociais digitais. Considerando isso, Lapa (2019) constata que a incerteza do indivíduo sobre de que forma agir, e o sentimento de impotência do mesmo fazem com que os espectadores dessa violência cheguem a ignorar e não interferir a favor do alvo. Em uma discussão, o simples fato de curtir o comentário do alvo, ou de alguém que o defende já é um modo de cooperar contra a violência, isso se pode afirmar com base na dinâmica explicada mais a frente, então existem diversas possibilidades do que fazer, em vez de se manter neutro perante situações de violência. A plataforma *Twitter*, assim como outras redes sociais, permite que um comentário ou publicação sejam denunciados, uma vez que isso é feito, esse comentário passa pela análise de um algoritmo, ou um robô e talvez até uma pessoa que faz um julgamento se o comentário denunciado está dentro ou não dos “padrões da comunidade” (as regras de convivência estipuladas pela rede).

Além da denúncia, nas redes sociais desse tipo, números são importantes para definir *status*, se um comentário tem mais curtidas, se pensa que mais pessoas concordam com o mesmo, então, um modo

mínimo de dar suporte é curtir o comentário do alvo da violência ou de alguém que o apoie, e, por fim, a própria intervenção, como responder ao agressor e questionar a violência da fala do mesmo.

Um dos riscos de ser um espectador que interfere na prática da violência verbal é que esse pode se tornar um autor e fazer daquele que cometeu a violência seu alvo, e assim criar um círculo vicioso de violência verbal. O que depende, então, é de que modo a resposta ocorre, pensando que não é a intenção abrir um debate e chegar num consenso, mas apenas evitar a violência. Como estudado na disciplina que originou esta pesquisa, a “Comunicação Não-violenta”, de Marshall Rosenberg, é uma possível proposta de interferência.

A CNV consiste em um processo comunicativo que possui 4 elementos e busca uma conversa que ocorra sem elementos de violência, mesmo que apenas uma das pessoas esteja utilizando da metodologia, pois convida os outros participantes a se adaptarem. O processo acontece em quatro etapas (ROSENBERG, 2006): a primeira etapa é a observação, a repetição do que foi dito ou feito pelo outro que “nos agrada ou não”; a segunda é o sentimento, o indivíduo analisa como se sente ao receber aquela ação ou comentário, pode-se também pensar no sentimento do outro; seguindo para terceira etapa, em que se pensa na necessidade, que não é somente o que se quer que seja feito, e sim uma ideia geral sobre o que se precisa ou está faltando naquele momento; só depois dessas três etapas vem o pedido, que não envolve apenas a pessoa que pede, mas o outro, ou outros, e o que se quer que seja feito para atender a essa necessidade.

Por causa da complexidade da CNV, nem sempre é possível usá-la a todo momento, é um processo que deve ser trabalhado com tempo. Quando se considera o contexto em questão, no qual se tem uma ou mais situações de violência verbal neste espaço de polêmica, se propõe como objetivo evitar a propagação de violência, não precisando acabar com o dissenso; uma vez que a CNV foi criada para resolução de conflitos (ROSENBERG, 2006), mas aqui não é o modo que ela estaria sendo usada.

### 3. A DINÂMICA

A proposta da pesquisa consistia em uma dinâmica que envolvesse uma reflexão, além de fazer uma análise e pesquisa da violência verbal nas redes sociais digitais em espaços de polêmica. Originalmente, a atividade para a pesquisa aconteceria com um grupo de 40 pessoas com faixa etária de 18 a 25 anos, o que não foi possível, uma vez que houve conflito de horários entre o pesquisador e o grupo de alunos que iria participar. Para a substituição desta dinâmica em grupo, a proposta foi reformulada para ser individual, rápida, e que consistisse em provocar uma reação nas pessoas, e não necessariamente causar uma reflexão mais aprofundada. A primeira etapa realizou-se através da coleta de comentários na rede que apresentassem algum tipo de violência verbal, utilizando critérios para classificação estipulados por Amossy (2017), apresentados anteriormente. Os comentários, que são reais, foram retirados do *Twitter*, usando o mecanismo de busca já incluso no mesmo. Como esperado, os comentários foram encontrados em meio a discussões ou próximos de assuntos polêmicos de relevância social.

Um problema encontrado durante essa coleta foi o uso de *emojis* e *gifs*, que podem trazer violência simbólica pela representação das imagens e símbolos, e por serem usados também como modo de sátira e deboche, se decidiu, então, os descartar da pesquisa. A maneira de explorar o sistema de busca foi o seguinte: primeiro se buscou apenas por palavras, como “burro”, “feio”, “gordo(a)”, que podem ser usadas como ofensa dentro do texto, expressões que desqualificam uma pessoa, querendo se discutir o outro e não seu pensamento; depois se pesquisou expressões compostas por mais palavras, como “você tá errado”, “vai estudar”, que por serem mais específicas, deram resultados diferentes. Essas expressões buscam desqualificar o discurso (o texto de outra pessoa), enquanto outros termos como “vai se fuder”, carregam marcas de violência e agressividade. Por fim, se procurou resultados em contas de grande relevância no *Twitter*, como perfis jornalísticos que discutem política e assuntos diversos onde é mais comum o enfrentamento e discussão ideológica, a polêmica, principalmente o perfil do jornal Folha de São Paulo, “@folha”.

A partir desta seleção, acessível na íntegra no ANEXO, houve uma etapa de modificações nesses comentários e também uma revisão com a dinâmica em mente. Inicialmente se notou um problema com a questão gênero, etnia e grupo social, uma vez que os comentários carregam essas características e são voltados a uma pessoa em específico, então um homem talvez não entenda o peso de um comentário de

cunho machista para uma mulher, como o exemplo do comentário seguinte: “Com o pode uma pessoa fazer sucesso se expondo dessa forma? Parece uma puta. O pior é q tem gente que gosta. Por isso o Brasil é o país da putaria e essa vadia é a rainha delas.” (ANEXO), aqui se faz um comentário e um xingamento a uma mulher, sendo um exemplo da violência estrutural previamente discutida, então o impacto do comentário é diferente dependendo da pessoa. Também foram editadas marcações específicas de contexto, para que fossem mais facilmente entendidos. Dos dias 10 a 12 de junho de 2019, percorreu-se o campus da Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP), realizando encontros para aplicação da dinâmica e discussão, que ocorreram de forma aleatória individualmente ou em grupos de até quatro pessoas. Foram ao todo 24 pessoas divididas em 13 encontros, sendo a maioria delas alunos de graduação.

A dinâmica começava da seguinte forma: havia um saco contendo os 35 comentários impressos (disponíveis para consulta em ANEXO), cada indivíduo, incluindo o aplicador, devia retirar um deles do saco e o ler em voz alta. E então se perguntava quais os sentimentos e necessidades eles suscitavam aos participantes, da maneira mais nítida possível, retomando os conceitos da CNV, pois isso é importante para entendermos qual a perspectiva de um indivíduo perante uma situação de violência. Apesar da simplicidade, o modo de conduzir a dinâmica nem sempre era o mesmo, às vezes era necessário repetir a pergunta ou reformular, como “você pensou em responder pacificamente?”, “responderia sem violência?” ou algo similar. Se divide a análise da dinâmica discutindo as opções de sentimentos e quais as reações a partir da leitura dos comentários.

Em relação aos sentimentos, foram poucas as possibilidades geradas. Tomando como guia um conceito da CNV, é importante nomear os sentimentos de forma específica, e não através de expressões vagas (ROSENBERG, 2006, p. 68). Portanto, tentou-se fazer com que os participantes expressassem o sentimento o colocando em um nome específico, e não algo generalizado, mesmo assim foi dito, em cinco menções, a expressão vaga “se sentir mal”. “Tristeza” apareceu com 7 menções; “raiva”, com 6; “indiferença”, com 4; e 2 deles não foram claros ou não manifestaram um sentimento durante a dinâmica. Já em relação à necessidade e à ação desejada, demonstraram que fariam o seguinte após de deparar com uma situação semelhante: “ignorar o comentário” com 15 menções, “responder de forma pacífica” com 2, “responder de forma violenta” com 3, “denunciar o comentário” com 2, e 2 não responderam à questão. É importante ressaltar que, por vezes, alguma opção foi sugerida aos participantes, que a acataram ou não.

Optou-se por juntar a análise do “se sentir mal” com “tristeza”, não apenas pelos resultados obtidos serem parecidos, mas pela conotação do primeiro ser compatível com a do segundo, assim se entende que esses participantes tiveram a habilidade compassiva de entender o comentário, e entender como se sentiriam se esse fosse voltado pra eles, nesses casos os participantes comentaram que pensaram na pessoa que estaria recebendo um comentário como esses, e que poderia afetá-la, como o caso do comentário abaixo:

eu não suporto ver gente que fica inventando fic que vai se matar, mano, isso atrapalha muito a quem realmente precisa de ajuda, eu por exemplo, já não sei mais quando algo é verdade ou não, aí dana tudo

<https://twitter.com/wildxstblood/status/1137671999558434817> - vide ANEXO)

Os participantes comentaram que uma pessoa ao receber essa mensagem pode se sentir insegura sobre seus problemas e não procurar ajuda; ao fazer uma análise, o autor do comentário desqualifica o texto de outrem. O termo “fic” vêm de *fan fiction*, textos e contos inventados sobre situações e personalidades reais, livros ou filmes, no caso se está dizendo que a pessoa que fala sobre suicídio está inventando. Essa desqualificação é uma das características da violência verbal, como estipulado por Amossy (2017). Outro ponto expressado por alguns pesquisados foi sobre a pessoalidade da fala nos comentários, como quando se faz uma ofensa de nível pessoal, isto é, quando se desqualifica e zomba do alvo, e não de seu texto, como os comentários com xingamentos gordofóbicos (que fazem ofensa ao corpo do alvo), como o comentário de número dois, “Ta gorda hein fia. Da uma segurada!” (ANEXO). Então, em todos os casos em que o participante se sentiu mal, ou triste, apenas um disse que escolheria uma resposta com violência, a grande maioria escolheu ignorar, e poucos denunciar ou responder pacificamente.

A opção de ignorar, denunciar ou responder pacificamente podem ser formas de não propagar a violência; há, por exemplo, uma diferença no que diz respeito ao *bullying*. Lapa (2019) cita algumas concepções que definem alvos e espectadores; em sua pesquisa, o alvo é geralmente isolado e não têm

apoiadores, e os espectadores são essenciais na continuação ou interrupção da violência, já que podem apoiá-la, ignorá-la ou interrompê-la. Comparando os estudos aqui apresentados e o que se diz na dinâmica, existem outras opções a serem tomadas. Primeiramente, o fato de muitos participantes escolherem ignorar a violência que eles ou outros possam receber não vai fazer com que ela não continue, como os comentários são isolados, a continuação depende do autor. Os alvos e espectadores podem simplesmente não fazer nada, ou até mesmo bloquear o autor; nesse caso, o debate e o dissenso estarão perdidos, mas os outros evitariam de perceber essa violência (se diz perceber, pois o autor ainda pode direcionar violência verbal a eles fora de uma corrente de conversa).

A segunda opção seria responder de forma pacífica, a fim de tentar evitar mais violência verbal; se retomam então os conceitos da CNV, como o próprio nome já diz, a mesma propõe uma conversa livre de violência, no entanto não é necessário conhecer a teoria para tentar um diálogo, ou, no caso, um debate sem violência. Os participantes explicaram sua linha de pensamento de como responderiam “sem xingamentos”, e com um “bom português”, dando a entender que uma escrita articulada, organizada e sem marcas de violência seria o ideal. Por último, se tem a opção de denunciar o comentário, que, como abordado anteriormente, é uma forma de intervir indiretamente, essa denúncia dificilmente iria para autoridades como a polícia, mas é direcionada para algoritmos eletrônicos e pessoas responsáveis pela rede social digital em questão que podem excluir o comentário, penalizar o autor o afastando temporariamente da rede ou até mesmo encerrando sua conta.

O terceiro sentimento, a raiva, foi mais comum em usuários que se diziam ativos na rede e se diziam abertamente politizados, uma característica que significa que eles estão mais presentes no espaço de polêmica, ou esse sentimento foi causado por se revoltarem contra o comentário, um exemplo disso é uma participante que, ao afirmar que sentiria raiva, também disse que responderia com violência a depender da situação, mesmo estando ciente da violência cometida. Outro caso foi um participante que justificou o uso da violência como forma de resistência, como pessoas que são atacadas por violências estruturais, como racismo e machismo, poderiam se defender com violência também, como exemplo do comentário abaixo:

Vai se fuder, garota! Sem tempo e paciência pra quem defende racista! Se você acha que palavrões tiram a força de meus argumentos, esse emoji de porquinho aí tira a força do teu argumento e do teu caráter também. Se é que algum dia você já teve algum. Sua hipócrita! (<https://twitter.com/Putazilla/status/1137860561490927616> - vide ANEXO).

O autor do comentário, ao usar de palavras de baixo calão, fala sobre o caráter da pessoa, como o comentário está recortado, não é possível entender todo o contexto da conversa, mas, pelas palavras do mesmo, ele justifica sua violência verbal (ou seja, o uso de palavrões) como forma de argumentação válida contra o racismo, uma forma de violência estrutural.

Com exceção de dois participantes, o restante se sentiu indiferente com os comentários, por terem uma visão mais crítica sobre eles, por tentarem entender motivações que os geraram, e houve pessoas que os consideraram “comuns”. As respostas destes participantes para as ações foram de também ignorar os comentários, pelas mesmas motivações dos anteriores, evitar a propagação da violência, ou não alimentar o “ego” do autor. Uma das participantes afirmou que poderia responder com violência a depender da situação, pois acredita que o meio a influenciaria, ou seja, uma situação de dissenso com violência verbal influencia a pessoa a se manifestar da mesma maneira.

Uma conclusão geral sobre essa dinâmica é que se estabelecem conexões e diferenças com o sistema de *bullying*, pode-se entender que são violências diferentes e, portanto, não se pode afirmar que a violência verbal nas redes sociais digitais seja o mesmo que *cyberbullying*, sendo importante ressaltar que as coincidências terminam quando o alvo da violência e os espectadores têm possibilidades de participação diferente no processo. A disseminação da violência depende, então, do autor, e se a origem dela é por um desvio de moralidade ou um hábito social não é alvo de estudo desta pesquisa. Entende-se que, em uma situação de polêmica em que há presença de violência verbal, há uma tendência em continuar a violência se porventura a resposta for com violência. Possíveis soluções para impedi-la são uma abordagem sobre ela de forma direta, com uma comunicação pacífica (considerando, por exemplo, os conceitos da CNV), ou indireta, considerando ações de denúncia na rede social digital.

#### 4. CONCLUSÃO

A partir do entendimento das teorias de linguagem na internet, ou seja, como são formadas as redes e, a partir delas, as comunidades, entendemos que questões da linguagem não digital, como o debate, o dissenso e a polêmica, estão tão presentes nas redes sociais digitais quanto no cotidiano, se não mais. A violência verbal se mostra um problema grave de disseminação de ódio e mostra não contribuir para o crescimento da sociedade, uma vez que essa violência desvia o foco de discussões sociais importantes. A polêmica pode não ser querida por ninguém, entretanto Amossy (2017) argumenta que ela é necessária para continuar a disputa e mediação de posições contrárias; o consenso pode ser a chave da sociedade democrática, mas o dissenso é o que democratiza e valida diferentes posições dentro dessa sociedade.

A fim de uma reflexão pedagógica, se apresenta um texto de Buckingham (2012) que fala sobre a “Educação Para os Meios”, estudo que foi aplicado nas escolas no Reino Unido na década de 50. Na época, se entendia que era importante para a formação do indivíduo o conhecimento sobre as mídias de massa e a habilidade de avaliar as informações que eram dispostas por elas. Entretanto, esse ensino foi baseado nos meios de comunicação antes da popularização da internet, em que o esquema era limitado de uma fonte a vários indivíduos (LÉVY, 1998). Atualmente, com a web 2.0, esse tipo de educação deve ocorrer de forma diferente: “se constituem em usar redes sociais e jogos on-line, compartilhar fotos e vídeos, escrever em blogs, publicar em podcasting, remixagens, mashups, wikis, machinima e utilizar conteúdo gerado pelos usuários, entre outras atividades.” (BUCKINGHAM, 2012, p. 43). Essas novas atividades se constituem a partir da interação entre usuários e na construção e vivência em comunidades virtuais. Diferentemente da “geração” anterior, a atual não constrói sua identidade apenas com as mídias tradicionais, mas a partir de sua vivência – dentro – das redes sociais, o que leva à necessidade de Educação para os meios 2.0.

(...) se basearmos nosso ensino em formas de comunicação que, se não forem totalmente antiquadas, no mínimo apresentam somente uma parte do ambiente que os jovens estão vivenciando no momento, existe o claro perigo de que o que estamos fazendo em sala de aula venha a se tornar irrelevante em suas vidas. (BUCKINGHAM, 2012, p. 43)

Se antes não era necessário discutir a violência verbal nas redes, pois não existia a possibilidade de enviar informações e de interagir, agora que essa possibilidade é real, apenas o ensino tradicional de como interpretar e receber as informações não é suficiente. Como parte da proposta da pesquisa, a “Comunicação Não-violenta” se mostrou necessária para apontar os sentimentos das pessoas perante uma situação de violência e ajudá-las a entender como processar os comentários de violência verbal e assim de que forma elas gostariam de reagir. Pensando nisso, a educação para os meios, em combinação com a CNV, é uma maneira de ensinar ao indivíduo o estabelecimento de um processo de boas formas de reagir numa situação de polêmica, evitando assim a propagação da violência verbal.

Durante a dinâmica, foi possível perceber em uma pequena escala qual o papel da polêmica dentro das redes sociais digitais, e como essa potência que domina o espaço digital é poluída pela violência verbal. Nesta experiência, os participantes eram jovens, entre 20 e 30 anos, que em sua maioria entendem como é o funcionamento das redes e, sendo universitários, têm uma capacidade intelectual para interpretar e discernir informações de maneira mais eficiente que uma população não acadêmica. A maioria dos participantes não usaria violência como uma resposta, mas também escolheria ignorá-la, o que não deve se aplicar ao resto da população brasileira, que têm muito menos acesso à informação e não é certo de que modo agiriam.

Se considera aqui que a violência verbal, assim como o *bullying*, surge a partir de uma falha moral (ORTEGA; SANCHEZ; MENESINI, 2002 apud. LAPA, 2019, p. 80), falta uma questão de sensibilidade, ou empatia, já que o autor da violência não inclui “o outro em seu universo de valores e não sai de sua perspectiva”, e, se tratando de redes sociais digitais, é uma questão de entender o distanciamento que uma pessoa tem de sua opinião, em outras palavras, separar o texto do autor, e permitir que o dissenso seja respeitado, sem causar uma situação de violência.

#### REFERÊNCIAS

AMOSSY, R. (2017). *Apologia da Polêmica*, Ed. Contexto, SP.



- BRASIL (1988), CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL DE 1988, disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)>. Acesso em 27 de fevereiro de 2020.
- BUCKINGHAM, D. (2012). “Precisamos realmente de educação para os meios?”. Eca XVII, p. 41-60.
- CASTELLS, M. (1999). A Sociedade em Rede, vol. 1, Ed. Paz e Terra, SP.
- GALTUNG, J. (2018). “Violence, peace and peace research.” *Organicom*, n. 28, p. 33-56.
- LAPA, L. Z. (2019). VALENTES CONTRA O BULLYING: a implantação das equipes de ajuda, uma experiência brasileira, 315 p. Dissertação (Mestrado em Educação Escolar) – Faculdade de Ciências e Letras, Unesp, Araraquara, 2019.
- LÉVY, P. (1998). A Revolução contemporânea em matéria de comunicação. Traduzido por Juremir Machado da Silva. *FAMECOS*, nº 9, p. 37-49.
- ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (1948). Declaração Universal dos Direitos Humanos.
- ROSENBERG, M. B. (2006). Comunicação Não Violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais, Ed. Ágora, SP.

## ANEXO

1 - Ixi gorda tentando virar o jogo vc é gorda baranga amarrotada eu de contrario sempre fui magro infeliz

(<https://twitter.com/novinhodotwiter/status/1110846413515227136>)

2 - Ta gorda hein fia. Da uma segurada!

(<https://twitter.com/Thebigboss700/status/1045505912193142784>)

3 - O gol não foi irregular seu burro jumento, os cara tão desenhando e você não entende cérebro de galinha! Presta atenção. VAR NÃO PODE INTERFERIR EM ESCANTEIO. Jogo REINICIOU e saiu o Gol. PONTO, a partir do gol não teve nada de irregular.

(<https://twitter.com/Gustareis99/status/1117731427846631426>)

4 - Quem não está atualizado é você seu ignorante. Aprenda a falar com as pessoas.

(<https://twitter.com/CCVasconcelos/status/1137767426169483266>)

5 - Olha pra tu mana, olha a porcaria de conteúdo que você cria!

(<https://twitter.com/KennedyRiberio/status/1136362748533792769>)

6 - Pois é, o Bolsonaro é ladrão corrupto e você defende sim que vi o seu Twitter. Quem está defendendo o que é errado é a senhora. A senhora tá defendendo um crime. Acorda, velha doída.

(<https://twitter.com/jfroehlich14/status/1138066631651921921>)

7 - Cadeia pra vc seu procuradorzinho mequetrefe... Ao invés de reclamar e jogar a culpa nos outros, seja homem, assuma a farsa que vc sempre foi, vai aprender PowerPoint e aproveita pra voltar pra faculdade e estudar sobre Ética...

(<https://twitter.com/SelosViviane/status/1138077442919272448>)

8 - Ou é muito BURRO ou simplesmente mau caráter mesmo. Pode ser as duas coisas também. Vai estudar um pouco mais!

([https://twitter.com/JJunior\\_moda/status/1138075736097599488](https://twitter.com/JJunior_moda/status/1138075736097599488))

9 - VAI ESTUDAR BABACA... POBRE DE DIREITA PODRE... MANIPULADA

([https://twitter.com/Marcelo\\_SCR/status/1138073750430261249](https://twitter.com/Marcelo_SCR/status/1138073750430261249))

10 - Vc deve ser funcionária pública para tá falando isso vai estudar o projeto da reforma da previdência, ou vc só pensa no seu umbigo

(<https://twitter.com/marcozero66/status/1138059378169397249>)

11 - ASSALTANTE TEM QUE MORRER SIM! Oq leva um FILHO D PUTA acordar 5hrs da manhã p assaltar um ônibus só de trabalhador, matar uma pessoa e por a vida de mais de 50 pessoas em risco?! Mano, vai se fuder todos vocês que os defendem! Poderia ser você no lugar desse pai/mãe de família

(<https://twitter.com/lhsantoss/status/1136200720548532224>)

12 - PUTA QUE PARIU COMO EU ODEIO O FRIO, VAI SE FODER ESSE CLIMA DESGRAÇADO, ESSA PORRA AINDA VAI ME MATAR, CARALHO DE EXISTÊNCIA MISERÁVEL EM QUE ATÉ RESPIRAR DÓI, EU NÃO AGUENTO MAIS ESSA MERDA, VAI TOMAR NO CU, MERDA DE PLANETA TORTO DO CARALHO

(<https://twitter.com/EchoOfYourPast/status/1138040905204666373>)

13 - eu não suporto ver gente que fica inventando fic que vai se matar, mano, isso atrapalha muito a quem realmente precisa de ajuda, eu por exemplo, já não sei mais quando algo é verdade ou não, aí dana tudo

(<https://twitter.com/wildxstblood/status/1137671999558434817>)

14 - eu só queria saber quem é o filha da puta q fica mandando meus tt pros outros sem nem saber do que se trata pra ficar arrumando intriga na vida dos outros só pra eu matar na porra do soco vai cuidar da sua vida nn fica aí aiá viu

(<https://twitter.com/tesarro1/status/1137818164480356353>)

15 - se vc não aprender a se virar sozinho vc vai se fuder pq na real ngm se importa com vc

(<https://twitter.com/Luanmgpmachad/status/1137505728757997572>)

16 - daqui a pouco aparecem esquerdistas querendo lacrar, dizendo q o cara matou toda a família do namorado da filha pq tinha uma arma, sendo que ele poderia muito bem ter feito isso com um liquidificador

(<https://twitter.com/luiscomele/status/1138090412684513280>)

17 - O mundo vai ficar tão feliz quando esse traste sair da casa branca em 2021.

(<https://twitter.com/Hoj652/status/113807966877750528>)

18 - Vão tomar no centro do cu seus filhos de uma puta. Preciso de uma porra de uma chamada dessas? Bem que o @masterchefbr poderia intervir em chamadas assim. Eu ia assistir hj. Poderiam ocultar a informação dentro da matéria, aí, quem tivesse interesse era só clicar. Não deixar assim

(<https://twitter.com/caiorerisson/status/1138080431427989504>)

19 - pra mim qualquer pessoa que tenha esse tipo de pensamento come merda

(<https://twitter.com/leitedemanga/status/1138110456621649920>)

20 - DEFENSOR DE BANDIDO NOJENTO! TE DESEJO JULGAMENTOS INJUSTOS PRA VOCE, BABACA HIPOCRITA

(<https://twitter.com/originalsupes/status/1138146811082944513>)

21 - você que desliga o computador quando sai da pró aluno que deus te elimine filho de uma quenga

(<https://twitter.com/vgilante/status/1138146772235292672>)

22 - Qual parte você não entendeu ainda, bolsominion? Tá pegando fogo no cabaré e você ainda está com esse discurso? Sai da sua bolha e guarda a sua energia pq o Glenn nem começou...

([https://twitter.com/Da\\_o\\_pe\\_loro/status/1138144080175804417](https://twitter.com/Da_o_pe_loro/status/1138144080175804417))

23 - Com o pode uma pessoa fazer sucesso se expondo dessa forma? Parece uma uma puta. O pior é q tem gente que gosta. Por isso o Brasil é o país da putaria e essa vadia é a rainha delas.

(<https://twitter.com/Leandro83908027/status/1138097961739726848>)

24 - se você defende o danilo gentili ou acha que ele nunca fez nada de errado, então por favor me de block porque não quero ver meus mutuals defendendo esse traste

(<https://twitter.com/yeolflowers/status/1116415341767331841>)

25 - Você também mama no governo Bernardo?? Por que defende tanto esse ato claramente corrupto? Achei que fossem contra a corrupção!

(<https://twitter.com/DemonhaVerde/status/1138139029990457346>)

26 - Vai se fuder, garota! Sem tempo e paciência pra quem defende racista! Se você acha que palavrões tiram a força de meus argumentos, esse emoji de porquinho aí tira a força do teu argumento e do teu caráter também. Se é que algum dia você já teve algum. Sua hipócrita!

(<https://twitter.com/Putazilla/status/1137860561490927616>)

27 - De mulher você não tem nada, porque mulher que defende esse homem além de burra, é hipócrita.

(<https://twitter.com/euudaviis/status/1137827118392496134>)

28 - se tem uma coisa que me dá ranço é gente que vive em relacionamento abusivo, e defende esse tipo de atitude, MANO SE VOCÊ QUER VIVER NESSA PRISÃO porque é uma prisão, SE AFUNDA SOZINHO. Ainda tem gente sã no mundo que sabe como o amor de verdade funciona

(<https://twitter.com/vieiraas/status/1137153944281649154>)

29 - É disso mesmo que eu tô falando. Você não tem noção do quanto eu odeio o Chris brown, a pessoa que defende esse marginal, morre pra mim.

(<https://twitter.com/RihannaStylish/status/1136816429565714432>)

30 - Fica quieta que é melhor, para a vergonha e decepção não ser ainda maior. Boca calada não entra mosca, e de opinião burra o Brasil está cheio.

([https://twitter.com/jenis\\_araujo/status/1138129710003736577](https://twitter.com/jenis_araujo/status/1138129710003736577))

31 - EU SOU MUITO GORDA EU ME ODEIO MUITOOOOOOOOO

(<https://twitter.com/saturniaanorex1/status/1117837282680217606>)

32 - Eu sei que tou gorda, não preciso que me digam

(<https://twitter.com/sofiarodrigues0/status/1117487973065482241>)

33 - Se sentindo feio

(<https://twitter.com/dieloguemos/status/111784113033327361>)

34 - Eu estudo a merda da materia e nao entendo naaaada.....

Ja entendi que sou burro

([https://twitter.com/Vit0r\\_Souza/status/1069634899517337600](https://twitter.com/Vit0r_Souza/status/1069634899517337600))

35 - eu consigo

ao MESMO TEMPO

ser uma pessima filha, uma pessima estudante, uma pessima amiga, uma pessima pessoa pra se amar romanticamente, uma pessima militante

e

feia

(<https://twitter.com/sapatassa/status/1136817284427714560>)