



XX ENANCIB

21 a 25 Outubro/2019 – Florianópolis

A Ciência da Informação e a era da Ciência de Dados

ISSN 2177-3688

GT-3 – MEDIAÇÃO, CIRCULAÇÃO E APROPRIAÇÃO DA INFORMAÇÃO

**REINVENÇÃO DOS AFETOS E NOVAS REPRESENTAÇÕES DO SUJEITO NOS GRUPOS DE
WHATSAPP**

***REINVENTION OF AFFECTION AND NEW REPRESENTATIONS OF THE SELF IN WHATSAPP
GROUPS***

Arthur Coelho Bezerra – Universidade Federal do Rio de Janeiro

Arlete Nery de Andrade – Universidade Federal do Rio de Janeiro

Modalidade: Resumo Expandido

Resumo: O presente trabalho se propõe a analisar os novos protocolos sociais e revisar os comportamentos individuais a partir do contexto de grupos do aplicativo WhatsApp. Em especial, pretende apresentar as novas formas de criar referenciais simbólicos, como a reputação e a credibilidade que, ao mesmo tempo que se sustentam nos mesmos entendimentos de saber/conhecer, moldam-se a diferentes critérios de pertencimento de grupo, atendendo às demandas de convivialidade nas redes sociais digitais.

Palavras-Chave: Afetos, Linguagem, Significações

Abstract: This paper aims to analyze the new social protocols and review individual behaviors from the context of WhatsApp groups. Particularly, it intends to present new ways of creating symbolic frameworks, such as reputation and credibility that, while sustaining the same understandings of knowledge, conform to different criteria of group belonging, meeting the demands of user-friendliness in digital media networks.

Keywords: Affections, Language, Meanings

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho pretende propor um debate acerca dos jogos de linguagem e poder exercidos no aplicativo WhatsApp. O corte proposto para apresentação no XX ENANCIB trará a reflexão de alguns autores sobre a questão do convívio em rede e o novo modelo comunicacional inaugurado pelos produtos das NTIC's. Um modelo que, ao mesmo tempo que potencializa a individualização da sociedade, parece buscar alternativas para o convívio em grupo que dê conta da demanda da urgência, do protocolo de sucesso, e da boa reputação informacional (é preciso estar sempre muito bem informado, e chegar primeiro com a informação). Está sendo apresentado à divisão temática de estudos interdisciplinares da comunicação por sua aderência ao campo da semiótica, uma vez que observa e analisa a questão das ressignificações do e para o sujeito no contexto das redes sociais digitais, a partir dos novos modelos comunicacionais que se firmam em nosso tempo. A metodologia utilizada para coleta dos dados pretende fazer uso da aplicação de entrevistas pessoais que utilizam a Técnica de Incidentes Críticos¹, utilizando o emocional para extrair o que diz respeito a esta seara.

Através da reflexão de conceitos como Cultura Informacional em Marteleto, Enunciado em Foucault e Mídiação em Sodré, levantados na pesquisa, pretende-se compreender melhor como e por que ocorrem, de maneira tão contundente, os conflitos nos grupos de WhatsApp, quais as motivações para os debates, e que efeitos esses conflitos têm causado na convivência presencial dos integrantes do grupo.

2 DESENVOLVIMENTO

Há cerca de sete anos, o aplicativo WhatsApp se popularizava, e entrava na vida de grande parte dos indivíduos. Desde então, vem inaugurando modelos de convivialidade discursiva² em rede, que, por sua vez, apresentam novas formas de intimidade. Logo após seu lançamento, ferramentas internas para uso do aplicativo otimizaram a forma de se trocar mensagens, e trouxeram uma proposta de comunicação em que os elementos periféricos

¹ A técnica consiste em um conjunto de procedimentos para a coleta de observações diretas do comportamento humano, de modo a facilitar sua utilização potencial na solução de problemas práticos e no desenvolvimento de amplos princípios psicológicos, delineando também procedimentos para a coleta de incidentes observados que apresentem significação especial e para o encontro de critérios sistematicamente definidos (FLANAGAN, 1952).

² O conceito de “convivialidade discursiva” foi proposto por Regina Marteleto *et al.* em 2013, em seus estudos sobre Cultural Informacional. Neles, a autora defende a ideia de que são estabelecidos parâmetros para a convenção sobre normas de convivência para o reconhecimento e aceitação em grupo.

importantes no processo cognitivo da mensagem, como olfato e visão, estão ausentes, o que cria uma esfera de novas significações. Obviamente, um modelo desatrelado da totalidade dos sentidos não é uma novidade para a sociedade. Mas acaba por demandar o surgimento de novos recursos para dar conta de cumprir o fluxo informacional/comunicacional desejado. Sodré destaca que a transição tecnológica que experimentamos neste início de século acaba por encontrar esses substitutos para produtos como o WhatsApp, e eles até potencializam a capacidade biosmidiática³ neste aplicativo. Há neste contexto a prática do que o autor chama de Êxtase Midiático, capaz de captar a energia sensitiva através do afeto (SODRÉ, 2006).

A ferramenta de grupos é suscetível a este efeito trazido por Sodré, mas com diferenças peculiares que conflitam com sua função inicial de otimizar o fluxo de informações. Os grupos de WhatsApp acabam se definindo como um local virtual de encontros, mas sem hora de chegada, ou de saída, e, muitas vezes, sem um motivo real para seus participantes estarem reunidos. Entrevistas realizadas pela presente pesquisa têm dado conta de que é pelo grupo de WhatsApp que se tem notícia do sucesso individual de cada um (pouco se fala do fracasso), e, em primeira mão, diversos tipos de informações são recebidas, que logo se convertem em notícia de interesse público, sem grande preocupação de checagem. Isso porque o que interessa é chegar primeiro, e não checar primeiro. Assim, novos protocolos de interação acabaram sendo criados, propiciando uma alteração no modelo de interpretação da informação, deixando um vácuo crítico que só faz aumentar a temperatura das recepções - seja no sentido empático como no antipático - daquilo que de fato se quer comunicar. Isso tudo acontecendo numa reunião permanente, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Redes Sociais e Comunidades de Afetos

Ao se falar em Redes Sociais é comum fazer-se referência apenas às Redes Sociais Digitais. Marteleto salienta, entretanto, que redes de conexões são algo tão antigo quanto a própria humanidade, e lembra que, nos primeiros registros de estudos sobre este campo, era frequente o uso do termo de forma metafórica, não estabelecendo relações entre as redes e o comportamento dos indivíduos que as constituem (MARTELETO, 2009).

³ O conceito de Biosmidiático de Sodré tem como ponto de partida a questão do Biopoder de Foucault, e ressalta a capacidade das mídias de proporcionar uma experiência extracorpórea do sujeito diante do produto comunicacional.

**XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019
21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC**

A popularização do termo veio na segunda metade do século XX, e assumiu grandes proporções na sociologia. Havia neste tempo a necessidade social de unir-se em grupos, sejam eles de ação, de classe, ou de entendimentos, evitando assim o isolacionismo, que, em tempos de traumas pós-guerra, tornou-se uma preocupação coletiva constante (FIALHO, 2008). E como terminologia das ciências, acabou promovendo o estudo de dualidades como indivíduo/sociedade, ator/estrutura, subjetividade/objetividade. Enfoques micro e macro da realidade social.

Entretanto, só no início do século XXI foi que o termo Rede Social entra no espectro do aparato tecnológico, virando a própria significação de representação humana em grupo. Primeiro com redes como o Facebook – criado em 2004, e depois com outras, como o WhatsApp, que em princípio era apenas um aplicativo de troca de mensagens, mas que através dos grupos se firmou numa espécie de subcategoria de rede social digital. Dentro dessa perspectiva, a função social de um grupo, como os que reúnem famílias, acabou ganhando notoriedade. O grupo pode, por exemplo, servir como “vitrine do sucesso”. Numa sociedade baseada no binarismo vencedores e perdedores, riqueza e sucesso precisam ser expostos. Antes, a foto na carteira, as flores na porta de casa, ou o carro novo passeando com a família pela rua cumpriam um pouco esta função. Hoje, com novos recursos tecnológicos que se têm à disposição, a circulação da informação sobre o sucesso se dá de forma muito mais eficiente, rápida e abrangente. E junto com o pacote do sucesso vem a boa influência e o exemplo a ser seguido.

2.1 Midiatização e Novos Afetos

Sodré entende como processo de Midiatização ações nas quais um veículo se torna capaz de gerir sentimentos, emoções e afetos dentro de uma comunidade, a ponto de alterar os comportamentos a partir de sua capacidade de produzir emoções na vida social (SODRÉ, 2006). E isso passa não só pela gestão dos relacionamentos vigentes, mas também por um novo reconhecimento do que é relacionamento. Num passado recente, relacionar-se implicava estar diretamente conectado a pessoas, em um território físico delimitado. Mas a dinâmica da vida foi alterando as relações e enfraquecendo os laços sociais. Um reflexo do que Bauman chamou de modernidade líquida, e que faz parte do conjunto de relações e instituições que dão base à contemporaneidade (BAUMAN, 1997). Nestes tempos, os relacionamentos também são voláteis, incertos e inseguros. O mesmo tempo do protagonismo das redes sociais

XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019
21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC

como Facebook e WhatsApp, que forneceram uma nova forma de fixar vínculos afetivos e, conseqüentemente, criaram uma intimidade superficial, mas parecida com a que promove os conflitos naturais em qualquer ambiente onde existam pessoas. Ainda que recheada de conflitos, as relações via grupos de WhatsApp encontram sustentação para a contração de um canal de felicidade ou mesmo válvula de escape. O celular, como mídia, alicerça o discurso desses grupos, e é determinante para a reconfiguração dos cenários dos encontros. Ele possibilita um local estendido, dependente apenas das conexões de internet. Diferente do computador, e semelhante à TV, o celular é uma mídia que permite uma extensão territorial e corpórea, possibilitando uma experiência multissensorial. Neste contexto, o conceito de biosmidiático de Sodré, idealizado com vistas à TV, muito se adere ao celular. Para Sodré, a televisão cria um ambiente simulativo, uma outra realidade onde o indivíduo imerge (SODRÉ, 2006). Ora, o celular, ou mais especificamente o WhatsApp, mas não somente ele, parece sugar as pessoas para dentro da tela, para uma vida extracorpórea, uma espécie de êxtase tecnológico. Nesse universo, tempo e consciência são elementos secundários, e a própria vida não virtual, com seus eventuais contratempos, parece não ser tão interessante quanto uma realidade paralela que, se não garante a felicidade, pelo menos é uma via segura de contestações e livre trânsito de opiniões. É possível que, se se tratasse de outra mídia, com recursos diferentes e possibilidades ainda não imaginadas, os rumos comportamentais pudessem ser outros, ainda mais revolucionários talvez no que diz respeito a relacionamentos.

No caso do fenômeno comunicacional dos grupos de WhatsApp, há três elementos fundamentais da análise: o sujeito integrante do grupo, o próprio grupo e o *Smartphone*:

1 – O sujeito: O sujeito se apresenta de forma peculiar como persona nesse discurso. O conceito de persona advém do teatro grego, da máscara usada pelo ator para encarnar o personagem representado por ele. O discurso da persona é o discurso do faz de conta, facilmente aceito e assimilado pelo receptor no contexto teatral. Pessoa e persona, portanto, não são a mesma coisa. A primeira está oculta dentro de camadas de individualidade (personalidade), enquanto a segunda se apresenta para a inspeção pública. Pessoa é sujeito, Persona é o que ele representa ou deseja ser (HALLIDAY, 1996). Ora, quando a persona vem para o mundo real, e é aceita como verdadeira, ela está resguardada pelos códigos sociais estabelecidos pelo grupo onde se está. É uma realidade conveniente, combinada, imaginada. O aplicativo torna-se palco e o sujeito torna-se personagem.

XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019
21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC

2 – O grupo: O grupo é a companhia que se estabelece diante deste sujeito. Nele, cada um desempenha um papel individual, que pode variar em diferentes contextos retóricos. As vozes desse discurso se alternam conforme a conveniência, assumindo o papel de formadora de opinião, ouvinte ou base de eloquência para um ou outro.

3 – O *Smartphone*: O *smartphone* goza de um protagonismo inconveniente na vida individual e coletiva na contemporaneidade. A sofisticação tecnológica do aparelho de *smartphone* utilizado pelos integrantes do grupo, bem como sua capacidade de conexão, dá suporte às personas do grupo, definindo um potencial formador de opinião que estará diretamente ligado à sua capacidade de conexão e peculiaridades tecnológicas. Assim, alguém que está conectado durante todo o dia, com todos os recursos de *hard* e *software* em pleno funcionamento, responderá mais rápido às questões do grupo do que aqueles que só tem internet quando estão em casa, e por isso não conseguem acompanhar os debates. A questão econômica será, portanto, bastante relevante na disputa pelo poder de fala.

É muito frequente que, em grupos de afeto no WhatsApp, como por exemplo os de família, não haja moderadores, todos sejam administradores. A horizontalidade do poder, entretanto, pode ser apenas retórica. As disputas da última palavra, ou do poder de fala, transitam pelos três elementos citados anteriormente (*sujeito*, *grupo*, *smartphone*), e serão maiores ou menores conforme a representação momentânea, a frequência e as condições financeiras de prover mais ou menos recursos tecnológicos.

Outras variantes transitam entre esses três elementos: os ausentes, os omissos, as representações simbólicas através das imagens de perfil dos integrantes e do próprio grupo. Os dominantes, os dominados, os falatrões, os inconvenientes, os silenciosos. Cada uma das informações diz algo sobre todos. E interfere nas próprias significações e ressignificações do grupo. Uma diversidade de perfis que, em nome da união pelo afeto, estabelece uma dinâmica peculiar de circulação de informação, jogos de saberes e poderes.

Neste cenário de grande exposição, o desgaste emocional é sempre imenso. As relações, ainda que voláteis, são necessárias. Passar por construções e desconstruções contínuas vale a pena se estiver em jogo aquilo que muitos seres humanos sonham: o destaque, o reconhecimento, o poder. Mantêm-se, assim, um cenário de microesferas de poderes claramente manifestados e copiados da vida presencial, que acontecem desde a dominação da mãe pelo filho, até a dominação de um elemento sobre todo o grupo, através de articulações discursivas mais sofisticadas, num mesmo processo micro de produção de

**XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019
21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC**

verdades, bem descrito por Foucault ao tratar da microfísica do poder (FOUCAULT, 1979). Nas redes, o palco perfeito, essas verdades encontram terreno fértil para que o poder não só se represente, mas sobretudo seja disputado, mesmo que sob elementos frágeis, como a palavra definitiva do especialista presente no grupo para encerrar um debate, ou a voz de quem fala em nome de algo supostamente inquestionável, como Deus.

Nesse panorama de disputas, o ganha ou perde não significa necessariamente a obtenção de benefícios visíveis, mas contribuem para ressignificações de papéis no próprio cenário das redes, dando destaque aos sujeitos. Para a pesquisadora de Redes Digitais Raquel Recuero, três elementos são considerados no reconhecimento do sujeito no espaço das redes: a reputação, a popularidade e a autoridade. Para Recuero, reputação compreende a percepção construída de alguém pelos demais atores; popularidade é o valor relativo à posição de um ator dentro de sua rede social; e autoridade é o poder de influência de um nó na rede social (RECUERO, 2009). Esses benefícios podem ser o legado individual para apenas alguns membros do grupo, e fortalecem o sujeito tanto no presente deste grupo, como em futuras oportunidades interacionais. Por exemplo, mandar uma notícia falsa sobre determinado candidato num grupo e ser desmascarado pode dar razão sobre o tema política a quem desmascarou, conferindo a este indivíduo reputação, popularidade e autoridade diante das questões diversas no grupo, que se traduzem em credibilidade. Em debates futuros, o membro portador destes três benefícios, certamente, terá mais chance de ser ouvido e de exercer esta credibilidade diante dos demais. E ter esse reconhecimento por parte dos pares pode ser um excelente legado.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em tempos de desinformação, testemunhamos um frequente embate pela comprovação do conhecimento nas redes. Muitas das desavenças vêm justamente dessas pequenas pelejas, como as que ocorrem nos grupos de WhatsApp, e que chegam a afetar unidades sociais supostamente sólidas, como as configurações familiares. O valoroso processo evolutivo de aceitação da diversidade, dos modelos saudáveis de relacionamentos e de bom convívio, conquistados ao longo dos últimos anos, vêm incomodando estruturas mais tradicionais de convívio. Isto passa por diversos setores sociais, como a política, a religião, a questão migratória, o entendimento sobre as fases da vida, os modelos de trabalho e de produção, entre tantos outros. Uma confusão do que são os valores mais caros tanto para o

XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019
21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC

grupo, quanto para os sujeitos isoladamente. Mas se há o debate, ele se vale mais da forma geralmente visceral com que se dá, do que necessariamente pelo debate de ideias, o que em geral faz com que um grupo de WhatsApp possa vir a transformar-se num palco de conflitos.

A autoridade que o ambiente virtual outorga, de forma geral, vem possivelmente de uma falta de rosto que deixa o indivíduo mais à vontade para se expor. Sempre que há a possibilidade de exposição de um saber pessoal, ganha-se status, notoriedade e poder. Chegar primeiro com a informação é a grande questão, e para isso não há tempo de checar o que está certo ou errado, o que é ou não verdade. No caminho inverso de buscar o conhecimento para exercer o poder, o que se tem feito é fundamentar um saber para transformá-lo em conhecimento, ainda que não seja real, e, aí sim, exercer o poder.

A legitimidade e a validade do conhecimento foram delegadas ao campo científico, que estabeleceu novas configurações e modelos de produção de verdade. Mas esse novo sistema teve um percurso construtivo passando também pelo destrato com outras formas de saberes, como o conteúdo e transmissão da linguagem oral, a memória social e os saberes locais. Nessa busca por uma verdade legitimada, reconfigurada, coloca-se em jogo até mesmo os laços afetivos. A frieza das trocas comunicacionais instantâneas estimula a indiferença com os efeitos emocionais provocados pelas mensagens enviadas, podendo se converter em um trunfo para afetar sentimentalmente quem as recebe. A instantaneidade, que sabota o tempo de reflexão para a troca, sabota o fluxo, e potencializa os desentendimentos.

REFERÊNCIAS

BAUMAN, Z. **Modernidade Líquida**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editora, 1997.

FLANAGAN, J. C. **Principles and procedures in evaluating performance**. Personnel. 1952.

FOUCAULT, M. **Microfísica do Poder**. Rio de Janeiro. Edições Graal, 1979.

HALLIDAY, T. L. Vozes do Discurso – O conceito de persona em teoria da comunicação. *In: Revista Comunicação e Sociedade*. São Bernardo do Campo, SP: Editora IMS, 1996.

MARTELETO, R. *et al.* **Cultura informacional: demarcações de uma linha de estudos de cultura, informação e sociedade**. *In: FRONTEIRAS da Ciência da Informação*. Brasília: IBICT, 2013.

SODRÉ, M. **Estratégias sensíveis: afeto, mídia e política**. 1. ed. Petrópolis: Vozes, 2006.