

IROCAMM.

INTERNATIONAL	REVIEW
OF	COMMUNICATION
AND	MARKETING MIX

the *mainstream* review on
communication

N. 4, VOL. 1

institucional.us.es/irocamm

<https://revistascientificas.us.es/index.php/IROCAMM>

VOL 1

N.4



Editorial Universidad de Sevilla



PUBLISHERS

University of Seville

PUBLISHING LOCATION

Seville – Spain

E-MAIL AND WEBSITE

irocamm@us.es

<http://institucional.us.es/irocamm>

<https://editorial.us.es/es/revistas/irocamm-international-review-communication-and-marketing-mix>

ORIGINAL DESIGN

LA HUERTA

www.lahuertaagencia.com

ISSN

2605-0447

DOI

<https://dx.doi.org/10.12795/IROCAMM>



© Editorial Universidad de Sevilla 2021



Authors guarantee the authorship and originality of the articles, and assume full and exclusive responsibility for damages that may occur as a result of third party claims regarding content, authorship or ownership of the content of the article.

IROCAMM.

INTERNATIONAL	REVIEW	
OF	COMMUNICATION	
AND	MARKETING	MIX



EDITOR

Gloria Jiménez-Marín (University of Seville)

ASSISTANT EDITORS

Irene García Medina (Glasgow Caledonian University)
Rodrigo Elías Zambrano (University of Seville)
Pedro A. Correia (Universidade da Madeira)
María del Mar Ramírez Alvarado (University of Seville)
Cristina González-Oñate (Universitat Jaume I)

TECHNICAL SECRETARY

Elena Bellido Pérez (University of Seville)

ADVISORY BOARD

- Ph.D. Sandra Bustamante Martínez (Universidad de Belgrano, Buenos Aires, Argentina): sabustamante@gmail.com
Ph.D. Francisco Cabezero Lorenz (Universidad Complutense de Madrid, España): fcabezero@ucm.es
Ph.D. Lindsey Carey (Glasgow Caledonian University – UK): l.carey@gcu.ac.uk
Ph.D. Carlos Fanjul Peyró, Universitat Jaume I, España
Ph.D. Patricia M. Farias Coelho (U. Santo Amaro, Brasil): patriciafariascoelho@gmail.com
Ph.D. Susan Giesecke (University of California Berkeley): sgiesecke@berkeley.edu
Ph.D. Mònika Jiménez Morales (Universitat Pompeu Fabra): monika.jimenez@upf.edu
Ph.D. Ferran Lalueza Bosch (Universitat Oberta de Catalunya): flalueza@uoc.edu
Ph.D. Umberto León Domínguez (U. de Monterrey): umberto.leon@udem.edu
Ph.D. Javier Lozano Del Mar (U. Loyola): jlozano@uloyola.es
Ph.D. Juan Monserrat Gauchi (University of Alicante): juan.monserrat@ua.es
Ph.D. Concha Pérez Curiel (University of Seville): cperez1@us.es
Ph.D. Marta Pulido Polo (University of Seville): martapulido@us.es
Ph.D. Aránzazu Román-San-Miguel (University of Seville): arantxa@us.es
Ph.D. Nuria Sánchez-Gey Valenzuela (University Pablo de Olavide): nuriacri@upo.es
Ph.D. Carmen Silva Robles (Universitat Oberta de Catalunya): csilvaro@uoc.edu

SCIENTIFIC COMMITTEE

- Ana Almansa Martínez (University of Malaga): anaalmansa@uma.es
Alejandro Álvarez Nobell (University of Malaga): aan@uma.es
Mónica Barrientos (University of Seville): mbarrientos@us.es
Lindsey Carey (Glasgow Caledonian University – UK): l.carey@gcu.ac.uk
Jordi De San Eugenio Vela (Universitat de Vic): jordi.saneugenio@uvic.cat
Rodrigo Elías Zambrano (University of Seville): rodrigoelias@us.es
Patricia M. Farias Coelho (U. Santo Amaro, Brasil): patriciafariascoelho@gmail.com
Irene García Medina (Glasgow Caledonian University - UK): irene.garcia2@gcu.ac.uk
Cristina González Oñate (Universitat Jaume I): onate@com.uji.es
Víctor Hernández de Santaolalla (University of Seville): vhsantaolalla@us.es
Mònika Jiménez Morales (Universita Pompeu Fabra): monika.jimenez@upf.edu
Ferran Lalueza Bosch (Universitat Oberta de Catalunya): flalueza@uoc.edu
Antonino Lagan (Universitat de Messina – Italia): lagan@tin.it
Antonio Leal Jiménez (University of Cadiz): antonio.leal@uca.es
Umberto León Domínguez (U. de Monterrey): umberto.leon@udem.edu
Javier Lozano Del Mar (University Loyola): jlozano@uloyola.es
Andrew Luckham (University of Seville): andrew@us.es
Julie McColl (Glasgow Caledonian University - Uk): J.McColl2@gcu.ac.uk
M^a Isabel Míguez (University of Vigo): mabelm@uvigo.es
Juan Monserrat Gauchi (University of Alicante): juan.monserrat@ua.es
José Antonio Muñiz Velázquez (University Loyola): jamuniz@uloyola.es
Antonio Naranjo Mantero (University of Silesia – Katowice – Poland): a.naranjo-mantero@us.edu.pl
Elisa Palomino (University of the Arts London - England): e.palomino@csm.arts.ac.uk
Marco Pedroni (U. ECampus de Novedrate / U. del Sacro Cuore – Italia): marco.pedroni@unicampus.it
Pedro A. Correia (Universidade da Madeira): pacorreia@staff.uma.pt
Antonio Pineda Cachero (University of Seville): apc@us.es
Christian Plantin (Université de Lyon): Christian.Plantin@univ-lyon2.fr
Marina Ramos Serrano (University of Seville): mramos@us.es
Paulo Ribeiro Cardoso (Universidade Fernando Pessoa, Oporto): pcardoso@ufp.pt
Mar Rubio Hernández (University of Seville): mrubio8@us.es
Ricardo San Martín (University of California Berkeley): rsanmartin@berkeley.edu
Sandra Vilajoana Alejandre (Universitat Ramón Llul): sandrava@blanquerna.edu
Kent Wilkinson (Texas Tech University, EE.UU.): kent.wilkinson@ttu.edu

INDEX

IROCAMM, N. 4, V. 1 (January - June 2021)

PEMO: PERIODIMOS MÓVIL CAFETERO. Una mirada al uso de dispositivos móviles en tres salas de redacción del Eje Cafetero Colombiano

Ricardo Bustamante-Echeverry & Franklyn Molano Gaona (Fundación Universitaria del Área Andina, seccional Pereira (FUAA). Colombia) **7-21**

Un nuevo enfoque del marketing social en las redes sociales. Aplicación en las ONGD

Araceli Galiano-Coronil (Universidad de Cádiz. España) **22-32**

Ciberactivismo árabe: del papel a la red

Salud Adelaida Flores Borjabad (Universidad Pablo de Olavide. Spain)

33-42

El Periodismo comunitario en la provincia de Santa Elena, Ecuador. Análisis de Radio Amor y Sección "La Península", de Diario Súper.

Norma Allyson Armijos Triviño (Universidad de Guayaquil - Universidad Internacional del Ecuador), Ingrid Viviana Estrella Tutivén (Universidad de Guayaquil - Instituto de Televisión Ecuador) & Juan Salvador Victoria Mas (Universidad de Málaga. España)

43-53

The importance of the communication strategy in tourism micro-enterprises in Seville

Gladys Arlette Corona-León & Rosalba Mancinas-Chávez (University of Seville. Spain)

54-62

Reflexiones en torno al papel de la arquitectura en el visual merchandising como parte integral del plan estratégico de comunicación para eventos.

Rita González Marzar (Universitat Oberta de Catalunya. España)

63-72

Uma reflexão sobre o discurso de ódio nas redes sociais brasileiras

Naomy Ester de Mello e Marques & Thalita Lacerda Nobre (Universidad Católica de Santos. Brasil)

73-88

A influência da tecnologia da informação sobre os relacionamentos amorosos na modernidade líquida

Thalita Lacerda Nobre, Camila Xavier Umbelino & Livia Onofre Alves (Universidad Católica de Santos. Brasil)

89-98

Uma reflexão sobre o discurso de ódio nas redes sociais brasileiras

A reflexion on the hate speech in Brazilian social networks

Una reflexión sobre el discurso de odio en las redes sociales brasileñas

Naomy Ester de Mello e Marques

Universidade Católica de Santos. Brasil.

naomyestermelo@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4584-8123>

Thalita Lacerda Nobre

Universidade Católica de Santos. Brasil.

thalita.nobre@unisantos.br

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4951-2301>

Resumo

Este trabalho teve por objetivo identificar as manifestações psíquicas presentes na disseminação do ódio por meio de discursos nas redes sociais, bem como identificar as pulsões que regem este comportamento e descrever os mecanismos de defesas envolvidos, compreendendo a constituição da identidade dos indivíduos e o comportamento em grupo. A metodologia empregada foi a de pesquisa qualitativa de cunho documental, partindo do recorte de uma amostra contendo discursos de ódio publicadas no período de quarentena no ano de 2020, na página do Facebook do Ministério da Saúde. Os públicos alvos desta pesquisa foram indivíduos cadastrados no Facebook, alfabetizados, com escolaridade variada e de ambos os sexos, cuja idade atendessem os critérios para criação de um perfil nesta rede social sendo, portanto, maiores de 14 anos. Estas amostras foram posteriormente analisadas qualitativamente sob uma perspectiva psicanalítica, em que foram encontradas a presença da manifestação do mundo pulsional nas mensagens, assim como a expressão do narcisismo e o uso de mecanismos de defesa como a negação, projeção e racionalização.

Palavras-chave

Discurso de ódio; redes sociais; psicanálise.

Abstract

This work aimed to identify as psychic manifestations present in the dissemination of the medium of discourses on social networks, as well as to identify as drives that govern this behavior and to define the mechanisms of defenses involved, including the constitution of the identity of individuals and the behavior in group. The methodology used was a qualitative documentary research, based on a sample of hate speech published in the quarantine period in 2020, on the Ministry of Health's Facebook page. The target audiences for this research were registered on Facebook, literate, with varied education and of both sexes, whose age met the criteria for creating a profile in this network and are therefore over 14 years old. These were analyzed qualitatively from a psychoanalytic perspective, in which the presence of the manifestation of the drive world was found in the messages, as well as the expression of narcissism and the use of defense mechanisms such as denial, projection and rationalization.

Keywords

Hate speech; psychoanalysis; social networks.

Resumen

Este trabajo tuvo como objetivo identificar como manifestaciones psíquicas presentes en la difusión del medio de los discursos en las redes sociales, así como identificar como impulsos que rigen este comportamiento y definir los mecanismos de defensa involucrados, incluyendo la constitución de la identidad de los individuos y el comportamiento en grupo. La metodología utilizada fue una investigación documental cualitativa, basada en una muestra de discursos de odio publicados en el período de cuarentena en 2020, en la página de Facebook del Ministerio de Salud. El público objetivo de esta investigación fue registrado en Facebook, alfabetizado, con educación variada y de ambos sexos, cuya edad cumplía con los criterios para crear un perfil en esta red y por lo tanto son mayores de 14 años. Se analizaron cualitativamente desde una perspectiva psicoanalítica, en la que se encontró la presencia de la manifestación del mundo pulsional en los mensajes, así como la expresión del narcisismo y el uso de mecanismos de defensa como la negación, la proyección y la racionalización.

Palabras clave

Discurso de odio; redes sociales; psicoanálisis.

1. Introdução

A internet mostra-se um ambiente promotor de interações sociais, que aproxima as pessoas em tempo e espaço, gerando um grande fluxo de troca de mensagens e informações. Entretanto, também pode ser palco de violência e intolerância, por meio da disseminação do discurso de ódio.

Especificamente no Brasil, o site de Indicadores da Central Nacional de Denúncias de Crimes Cibernéticos da *Safernet*, organização não governamental que se responsabiliza pelas denúncias de crimes *online*, recebeu entre os anos de 2006 e 2019 a seguinte quantidade de denúncias separadas por categoria: racismo, 5.791 páginas em 1.183 domínios; xenofobia, 982 páginas em 215 domínios; apologia e incitação de crimes contra a vida, 3.609 páginas em 1.198 domínios; homofobia, 1.203 páginas em 316 domínios; intolerância religiosa, 933 páginas em 303 domínios; neonazismo, 366 páginas em 136 domínios; violência ou discriminação contra mulheres, 281 páginas em 129 domínios. Em um ranking mundial, o Brasil se encontra entre os cinco países que mais possuem denúncias *online* incluindo o total de páginas duplicadas, páginas distintas, *hosts*, IPs e páginas removidas (*Safernet*, *s/f-a*). Estes dados mostram comportamentos online movidos pelo ódio e que sofreram denúncia. No entanto, existem ainda, diversas formas de discurso de ódio difundidas diariamente e que não recebem o mesmo tratamento.

A relevância para a realização deste trabalho, se deu pelo interesse em entender quais os aspectos inconscientes do ser humano poderiam motivar a manifestação de tais discursos agressivos e buscar compreensão do comportamento no contexto social.

Para tal, a pesquisa foi dividida em três partes que antecedem a análise das amostras. A primeira teve por objetivo discutir sobre a pós-modernidade, compreendendo as mudanças sociais ocorridas nesta era por meio do avanço tecnológico e a popularização da internet, acompanhando as mudanças de pensamento, comportamento e valores sociais que se deram concomitantemente. A segunda, aprofundou a relação entre

o sujeito e o meio virtual, abordando como se dá o uso das redes sociais pelo sujeito, como este pode se comportar de forma agressiva online e quais são as formas de enfrentamento para este discurso. Procurou-se discutir, também, sobre os mecanismos que as redes sociais dispõem, como o anonimato, os perfis fakes e os filtros. Então, a terceira parte, visou discutir, por meio do referencial teórico da psicanálise, o contexto do discurso de ódio *online*, a fim de compreender os mecanismos psíquicos atuantes nesta disseminação. Em seguida, realizou-se uma pesquisa documental, com análise qualitativa, a fim de verificar os aspectos psíquicos que poderiam permear a divulgação das mensagens ofensivas apontadas nas amostras, utilizando-se a seguinte metodologia:

2. Referencial metodológico

O método empregado para a realização da pesquisa foi o de pesquisa qualitativa de cunho documental que consiste na busca de dados por meio de documentos que ainda não receberam um tratamento analítico, podendo ser utilizados documentos "de primeira mão" que são documentos como cartas pessoais, diários, gravações, fotografias, ofícios etc. (Gil, 2002).

O critério de delimitação do termo "discurso de ódio" considerou o que se enquadra na manifestação de preconceito, julgamento, ironia, desigualdade e inferioridade. Para detectar estes fatores, foi utilizado o paradigma indiciário, uma metodologia derivada de historiadores proposta por Carlo Ginzburg que é caracterizada por "um método de conhecimento cuja força está na observação do pormenor que pode ser revelado, mais do que apenas uma dedução sobre algum aspecto investigativo" (Gomes, 2017, p.34). Portanto, o paradigma indiciário empregado aqui, visou buscar comentários que contivessem vestígios de que o autor não estava promovendo uma reflexão e sim um ataque.

Figueiredo e Minerbo (2006) propõem que a pesquisa em psicanálise consiste na produção de conhecimentos em que a própria psicanálise pode assumir diversas formas, tanto como objeto de estudo assim como pode contribuir com o uso dos seus conceitos para investigar e compreender diversos fenômenos sociais ou subjetivos. Desta forma, os conceitos em psicanálise foram usados na análise das amostras a fim de interpretar o fenômeno do discurso de ódio no meio social virtual.

2.1. Procedimentos

Foi escolhida uma postagem, disposta em três amostras com comentários contendo discurso de ódio que relacionam a pandemia causada pelo vírus Covid-19 e a política, publicados por usuários na página do Facebook do Ministério da Saúde compreendendo o período de quarentena no país em 2020. Posteriormente, estes recortes foram analisados qualitativamente sob uma perspectiva psicanalítica.

Os públicos alvos desta pesquisa são indivíduos que possuem uma conta cadastrada no Facebook, cuja idade atenda os critérios para criação de um perfil nesta rede social sendo, portanto, maiores de 14 anos, alfabetizados, com escolaridade variada e de ambos os sexos.

3. Quadro teórico

3.1. O homem pós-moderno e a sua relação com a tecnologia.

Lipovetsky (1993) elaborou uma distinção entre as características subjetivas da era moderna e pós-moderna, iniciando por dizer que a pós-modernidade se deu pela união entre o processo de personalização da esfera social e o recuo do processo disciplinar que era vigente até então na modernidade. O sujeito pós-moderno é aquele que passou a viver pelo individualismo hedonista e não encontra oposições em seu caminho, ele, portanto, rompeu com aquele sujeito moderno marcado pelo ideal de revolução em busca de um futuro com mais esperança.

Para o autor, a sociedade pós-moderna é formada por uma massa indiferenciada onde há o predomínio de um sentimento de estagnação, uma vez que a inovação se tornou banal e o futuro não está mais associado

ao progresso, o que culminou em um desencanto e produziu um sentimento geral de rápida monotonia em relação ao novo. As pessoas passaram a ter necessidade de se diferenciar, de encontrar identidade e satisfação imediatas, ao contrário dos sujeitos modernos que priorizaram conquistas a favor de uma crença de futuro por meio da ciência e da técnica, e para tal, lutaram contra hierarquias, soberanias e tradições. Nesse sentido, a pós-modernidade parece carecer de objetivos e perspectivas futuras que possam mobilizar multidões.

Essa ruptura, da pós-modernidade com as tradições modernas, é explicada por Charles (2004) como um momento em que as usuais formas de controle social sofreram adaptação. O poder sobre as pessoas não desapareceu, o que faz persistir uma era de conflitos. Os mecanismos de controle ficaram apenas menos reguladores e transformaram o modo de imposição em comunicação, ou seja, não usam tanto os critérios de proibição, mas utilizam o conhecimento como argumento para que as pessoas adotem a conduta esperada. O mesmo acontece no âmbito do individualismo que, frente às mudanças do controle social, permite que o sujeito, neste contexto, possa assumir ou não, responsabilidade e autocontrole.

Hall (2006) argumenta que são estas transições que provocam mudanças no campo da identidade, pois o indivíduo que outrora tivera uma identidade unificada e estável, agora sente que a mesma está se fragmentando e se constituindo a partir de várias outras identidades que podem, inclusive, ser contraditórias. O mesmo ocorreu com a identidade cultural que, anteriormente, coadunava as necessidades individuais subjetivas às necessidades da cultura. Entretanto, com as mudanças de estruturas sociais, o processo de identificação, que permite ao indivíduo fazer uma projeção em sua identidade cultural, se desestabilizou e tornou-se uma identidade conflituosa e instável.

A cultura pós-moderna, de modo geral, é representada por uma sociedade que abandona a organização uniforme em troca da união de valores modernos, que dissolve a supremacia da centralidade e reconhece a afirmação da identidade pessoal de acordo com os valores sociais vigentes, no caso, aqueles que colocam que o indivíduo deve ser "ele mesmo" e prega que todos têm direito ao reconhecimento social, sem imposições.

Esse modo de organização cultural dá margem para a propagação do individualismo, pois oferece maior diversidade de escolhas e dissolve os referenciais conhecidos, os sentidos e valores modernos; exalta o consumo e gera uma extensão da vida privada para a vida pública, promovendo a valorização da imagem a favor do ego, mas tudo isso, com o objetivo de obter qualidade de vida (Lipovetsky, 1993).

A lógica do consumo permitiu que os indivíduos se constituíssem como pessoas com maior controle da própria vida, mas de personalidades instáveis e uma certa limitação no que se refere ao estabelecimento de laços profundos. Assim, têm necessidade de manter uma moral espetacular que consiga movê-los. O espetáculo, neste momento, surge para afirmar a aparência e colocá-la sob uma ótica positiva e indiscutível. Em suma, o que é bom tem que aparecer e tudo aquilo que aparece é necessariamente bom, no entanto, existe uma crítica a este espetáculo que denuncia que em verdade, há uma negação nítida da vida que é mostrada, conforme explicitou Debord, em 1967, na obra "A sociedade do espetáculo".

Posteriormente Lipovetsky (2004) retoma ao conceito de pós-modernidade e propõe que chegamos ao momento de desencantamento com a própria era pós-moderna e passamos a lidar com os sentimentos de fardo e temor e com traços paradoxais entre frivolidade e ansiedade, euforia e vulnerabilidade que se tornaram substitutos do alívio e do hedonismo característicos da transição entre modernidade e pós-modernidade. O termo pós passou a dar lugar ao superlativo hiper e, assim, o autor sugere a denominação de uma nova era, a Hipermodernidade.

Charles (2004) refere-se à hipermodernidade como uma sociedade liberal e fluida que se distanciou ainda mais dos princípios estruturantes modernos e, por isso, favoreceu um individualismo irresponsável que começou a demonstrar certo cinismo, falta de esforço, compulsão, toxicomania e violência gratuita. Em compensação, esta é uma sociedade formada por paradoxos que podem ser observados, como as pessoas que adquiriram maior responsabilidade individual, mas aumentaram a irresponsabilidade; os sujeitos que possuem acesso maior à informação, mas tornaram-se mais desestruturados, mais críticos e também mais superficiais.

Para Lyotard (2000), a pós-modernidade tem também, entre as suas principais características um contexto cibernético de avanço da informática e dos meios informacionais. Foi neste meio que ocorreram grandes expansões de pesquisas a respeito da linguagem a fim de compreender a mecânica por trás de sua produção para estabelecer relações com as máquinas. Neste setor, ampliaram-se também os estudos relacionados à inteligência artificial e, assim, passou-se a priorizar esforços para informatizar a sociedade, trazendo diversos questionamentos acerca de conflitos éticos, político-jurídicos e culturais resultantes deste movimento de levar a tecnologia para o cotidiano.

Na década de 90, o sistema de comunicação eletrônico se aprimorou com a união entre a mídia de massa e a comunicação estabelecida por computadores, dando forma à atual multimídia, que tornou a comunicação eletrônica mais acessível ao cotidiano, pois foi disponibilizada para casas, ambientes de trabalho e instituições.

Nessa mesma época, o governo e as organizações consideraram que a multimídia poderia ser uma nova fonte de poder e renda e começaram uma disputa para instalar o novo sistema (Castells, 2000).

As tecnologias permitem que as pessoas participem de uma interação intensa entre o real e o virtual, pois ao mesmo tempo em que as pessoas se comunicam realmente, já que estão conectadas efetivamente com milhares de computadores, a comunicação se dá virtualmente também, pois as pessoas permanecem no lugar em que estão, seja em suas casas, escritórios, universidades, etc., conversam com pessoas que não conhecem e que talvez nunca encontrem novamente. Assim, as redes eletrônicas modificaram o conceito de tempo e espaço, uma vez que um indivíduo pode estar em um lugar isolado e sempre ligado a seus colegas (conhecidos pessoalmente ou não) e inúmeros serviços. As facilidades têm sido ainda maiores por meio da miniaturização das tecnologias de comunicação, que permitem também a mobilidade, como por exemplo o telefone celular, que permite que o usuário seja localizado em qualquer lugar, fazendo com que o indivíduo esteja disponível o tempo todo. Essas tecnologias portáteis expressam a força do capitalismo no âmbito individual, enfatizando a valorização da liberdade de escolha e do poder de ação que vêm ao encontro de forças poderosas, instintivas, primitivas dentro dos seres humanos, às quais são extremamente sensíveis e que, por isso, garantem fácil aceitação social (Moran, 1995).

De acordo com Charles (2004), ao passo em que a mídia se mostra cada vez mais diversificada e permeada por pontos de vistas opostos e disponibiliza assim, uma maior variedade de escolhas, os indivíduos vão ganhando maior autonomia para pensar e agir neste meio, construindo sua própria opinião sobre uma quantidade cada vez maior de fenômenos. O autor também faz uma crítica às intenções da mídia ao explorar essa diversidade, observa que a mídia retira-se do papel de informar, promover o debate público e enriquecer a cultura, uma vez que faz disso um espetáculo, priorizando conteúdos insípidos e suprimindo os de caráter cultural que ficam disponíveis para um público mais restrito, denunciando uma lógica da mercantilização.

O resultado é que as reflexões críticas seriam secundárias à emoção e praticidade. A mídia teria adotado a lógica do consumo moda e se inserido no âmbito do espetacular e do superficial, dando valor à sedução e ao entretenimento em sua programação, nada mais que uma adaptação à forma de raciocínio social que estreitou as vias de discussão pessoais, para dar prioridade ao consumo e à informação.

O conceito de espetáculo, na perspectiva de Debord (2006), somado à produção midiática, é descrito como um exagero. E embora os indivíduos manifestem uma certa insatisfação com isso, parte da sociedade se rende à sedução midiática, que está sempre em um papel de mediação entre as pessoas, conferindo a elas as necessidades sociais da época.

As tecnologias de comunicação têm, desde então, colaborado para a modificação do mundo e para a expansão do capitalismo, fortalecimento do modelo urbano e redução das distâncias. A conexão entre pessoas, remete ao movimento de globalização, termo empregado a partir da década de 70, onde o alcance e ritmo de integração global se intensificaram, aumentando o fluxo de troca de informações entre países, gerando uma compressão do tempo-espaço, estreitando os laços e aproximando nações, de modo que os acontecimentos em um determinado lugar tenham um impacto direto sobre pessoas e lugares distantes (Hall, 2006).

Hall (2006) discute sobre a possibilidade de a globalização promover uma quebra das identidades culturais e das diferenças, favorecendo o aparecimento de uma interdependência global. Como uma identidade partilhada que surge por meio dos fluxos culturais e do consumismo global criando grupos de pessoas distantes em espaço e tempo que compartilham o mesmo interesse por bens, serviços, mensagens e imagens. Conforme as culturas nacionais se expõem às demais culturas, elas vão se apropriando de características externas que transformam sua identidade cultural original.

A internet, portanto, configurou-se como um fator de ruptura com as formas tradicionais de comunicação, uma vez que visou proporcionar um novo ambiente para as relações humanas que começaram a se estabelecer por meio do ciberespaço e tornaram-se mais complexas, pois ampliaram a relação entre o campo da realidade e do virtual e foi a partir desta perspectiva que as representações midiáticas começaram a produzir discursos e versões da realidade aleatórias e normatizantes, reprimindo ou incentivando determinadas formas de se comportar, dos gostos e das vontades, que são acompanhados pela ameaça de rejeição social (Lima, 2009).

O termo ciberespaço, mencionado anteriormente, pode ser compreendido nas palavras de Lévy (2000, p. 92) como "o espaço de comunicação aberto pela interconexão mundial dos computadores e das memórias dos computadores". Sendo representado por todo conjunto de sistemas de comunicação eletrônicos que transmitem informações digitais ou a serem digitalizadas.

De acordo com Santaella (2003), as tecnologias de comunicação dão forma a novos ambientes sociais e por isso, são inseparáveis da cultura e dos modos de socialização. Criam, de forma que a construção dos novos meios de comunicação mantenha seu próprio ciclo cultural e em cada período histórico a cultura fica sob domínio de cada meio de tecnologia mais recente.

Na metade dos anos 90, quando a internet se popularizou, houve uma evolução das redes direcionada aos usuários. Com passagem da web 2.0 para a Web 3.0 vieram as redes sociais e, com elas, a internet se transformou em uma via de transmissão pública de relações, onde os interesses, gostos, intenções e afetos das pessoas poderiam ser acessados e compartilhados constantemente pelos usuários que têm registro nas plataformas (Santaella, 2013).

O advento da internet proporcionou uma mudança na relação homem e tecnologia, trazendo uma nova concepção para as mídias denominada de "interatividade". Nas palavras de Lemos (1997, s/n): "O que compreendemos hoje por interatividade, nada mais é que uma nova forma de interação técnica, de cunho "eletrônico-digital", diferente da interação "analógica" que caracterizou as mídias tradicionais".

Desta forma, as informações transmitidas pelos meios de comunicação como o rádio, televisão e a escrita, ficavam a mercê de seus produtores, que as escolhiam e editavam para tornarem-se acessíveis ao público. As novas mídias como a internet, permitem que a comunicação seja individualizada, personalizada, bidirecional e em tempo real. Todos podem contribuir para a produção e disseminação de conteúdos. Esta mudança ocorre, também, no âmbito estrutural nos veículos informacionais e por isso a tecnologia digital faz uma ruptura tanto na concepção quanto na difusão das informações (Lemos, 1997).

Neste ponto, cabe fazer uma distinção entre os conceitos de mídias sociais e redes sociais. Conforme Goulart (2014), o termo "redes sociais" se refere aos sistemas criados para conectar pessoas e favorecer a troca de informações. Engloba as ligações estabelecidas entre os usuários, seu alcance e distribuição, estando ligado aos aspectos físicos e lógicos da rede, não abrangendo necessariamente os conteúdos que estão associados. Por outro lado, o termo "mídias sociais" está associado aos sistemas com base na internet que estabelecem e fazem a manutenção do relacionamento dos usuários, incluindo a produção de conteúdos e o compartilhamento entre pessoas conectadas. Elas potencializam o discurso. As mídias sociais iniciaram com uma proposta de informação, com conteúdo unidirecional, mas é um termo amplo que atinge diversas possibilidades desde meios físicos como CD-ROM ou meios virtuais com uma função de suporte.

Nesse sentido, as mudanças nos modos de transmissão de informação passaram a conferir um caráter dinâmico entre sujeito e tecnologias digitais, uma vez que os usuários transitam entre a passividade pelo recebimento de informações e a atividade pela interação com os meios, confluindo uma troca como propõe Thompson (2018, p.23): "Nós costumávamos consumir conteúdos apenas. Agora, o conteúdo também nos consome – nossos comportamentos, nossos rituais e nossas identidades".

3.2. As redes sociais e a interação no meio digital.

A internet é um espaço que torna questionável os limites entre a vida pública e a vida privada, quanto a isso Perrone e Pfitscher (2017, p.2) propõem que:

O espaço da internet é intangível e, ao mesmo tempo, social, com caráter público, mas delimitado pela esfera privado de amigos ou parceiros virtuais, portanto, privado. Os limites desta esfera social não é nem privada nem pública. De modo paradoxal, o privado é validado pela exposição pública. As redes sociais sequer operam na lógica de um objeto externo, que pode ser apartado da experiência com facilidade. Trata-se de uma prótese, da extensão do corpo e do afeto que caracteriza uma forma de vida. As pessoas socializam, trabalham, se relacionam, articulam projetos, constroem laços afetivos e sexuais e se agregam para formar tendências e laços sociais na internet. (Perrone e Pfitscher, 2017, p. 2)

As redes sociais vieram com a intenção de expandir a intercomunicação online, e isso se deu principalmente com a crescente sofisticação dos dispositivos móveis com acesso às redes de qualquer lugar e hora, trazendo a possibilidade de o indivíduo manter-se participativo e disponível continuamente (Santaella, 2013).

Estas redes virtuais permitem que as pessoas criem páginas e se conectem com outros usuários, com a finalidade de compartilhar diversos conteúdos e manter conversas restritas ao ambiente virtual, podendo ser conversas privadas ou públicas, disponíveis entre os demais, ou em grupos. Dentre essas redes temos como exemplo o *Facebook* (Goulart, 2014).

De acordo com Albuquerque (2014), o *Facebook* é uma plataforma de rede social que, em detrimento das outras, foi a que melhor conseguiu integrar as inovações tecnológicas disponíveis na atualidade. Isso se deve ao fato de possuir uma interface que abrange múltiplas formas de interação entre os usuários, como por exemplo, troca de mensagens, postagem de fotos, chamadas em vídeos, anúncio de eventos, entre outros. O *Facebook* é uma das plataformas de redes sociais mais completas e que mais representa os avanços da

tecnologia atualmente.

O autor explica ainda que esta rede foi criada a partir de ideias sistematizadas por Mark Zuckerberg, um estudante da universidade de Harvard, que pensou em substituir o catálogo de fotos impressas para identificação dos estudantes recém-chegados à universidade, por uma ferramenta digital com as mesmas informações atualizadas. Uma das primeiras ideias dos autores foi a de torná-lo um serviço mais abrangente e, em 2006, o *Facebook* foi transformado em uma plataforma e desenvolvedores internos criaram o feed de notícias e, ao contrário de algumas redes sociais onde é aceito que as pessoas criem perfis falsos, o objetivo dos criadores do *Facebook* foi o de ser um lugar para que as pessoas se expusessem de forma fidedigna para conhecerem umas às outras e pudessem levar esses vínculos para a vida real caso ainda não existissem. Esta tendência ficou cada vez mais forte no ciberespaço demonstrando uma confiabilidade do usuário.

Diante desta exposição sobre as redes sociais digitais é importante fazer uma reflexão sobre a criação dos perfis dos usuários que disponibilizam informações para cadastro. Estas podem ser básicas ou mais elaboradas, como informações profissionais, gostos e preferências, tornando cada vez mais evidente a identidade da pessoa e facilitando para que ela possa ser encontrada por outros que também fazem parte deste meio (Santos & Santos, 2014).

Goulart (2014) argumenta que experienciamos uma revolução social, cultural, educacional e econômica que tem por base essas ferramentas *online* que são capazes de conectar pessoas rapidamente, de uma maneira fácil, como nunca haviam sido possíveis até então, construindo interações cada vez mais complexas. Entretanto, ele lembra que as relações sociais, em verdade, sempre existiram, mas essas novas tecnologias, com sistemas computacionais mais aprimorados, oferecem novos meios de ligações entre pessoas, sem restrição de tempo e lugar, com troca de mensagens em diferentes formatos que vão além de textos.

Nesta perspectiva, é pertinente acrescentar o pensamento de Lévy (2000) sobre a relação entre tecnologia e cultura, em que ele diz que as relações não são formadas entre a tecnologia como fator de causa e a cultura como fator de consequência, mas sim entre atores humanos que inventam, produzem, utilizam e interpretam as técnicas de diferentes formas e, em muitas situações, as formas de uso já se impuseram enquanto pensamos nos possíveis usos de uma tecnologia.

3.3. A repercussão do ódio no meio virtual

As redes sociais digitais têm gerado um movimento relevante, principalmente se comparado ao tradicional consumo de informação ligados aos meios de comunicação de massa. Essa inovação da rede permite aos usuários se mostrarem, produzirem, compartilharem informações de acordo com seus interesses, atuar politicamente, criar objeções em relação a comportamentos abusivos e cobrar uma postura ética de organizações e instituições sociais. Por outro lado, é preciso considerar que a liberação total da disseminação de argumentos, dados e informação podem ocasionar conflitos, de ordem cultural, étnica, gênero e religião, pois se trata de um ambiente dinâmico que agrega indivíduos com diferentes cosmovisões e tem uma enorme amplitude em comparação à vivência presencial já que ultrapassa barreiras geográficas e culturais, propiciando a criação de um perfil público que possibilita ao usuário criar e fortalecer vínculos por meio do estabelecimento de diversas conexões (Gonçalves & Silva, 2014).

Pariser (2012) aborda sobre as ferramentas próprias que a internet dispõe, como filtros *online*, que examinam o que as pessoas acessam e aparentemente gostam, assim como o que fazem ou ainda, aquilo que pessoas parecidas com o usuário possam gostar. Com estes dados, são feitas extrapolações. Estes mecanismos de previsão tentam formular um perfil sobre quem é o usuário e o que vai fazer ou desejar em seguida, formando um universo exclusivo sobre o sujeito, denominado pelo autor de "bolha dos filtros".

Para exemplificar o alcance deste mecanismo, é possível recorrer a fala de Thompson (2018, p.23) que diz que: "*Facebook, Twitter* e publicadores digitais têm ferramentas que lhes dizem não somente em que história você clicou, como também até que ponto você leu e onde clicou em seguida."

Pariser (2012) afirma que esse recurso altera completamente o modo como as pessoas se deparam com as informações. Esta personalização não fica restrita apenas a propagandas ou sites de busca, mas é estendida às redes sociais como o feed de notícias do *Facebook* que conta com este sistema e é uma das principais fontes de acesso à informação pelos usuários de internet.

Nesse sentido, é possível perceber que a rede social se adapta ao perfil do usuário e o alimenta de notícias e propagandas similares às buscas anteriores feitas pela pessoa, assim como mantém o usuário cercado de pessoas que possuem uma compatibilidade de acesso a conteúdos semelhantes. Como descrito por Pariser (2012, p. 9) "Cada vez mais, o monitor do nosso computador é uma espécie de espelho que reflete nossos próprios interesses, baseando-se na análise de nossos cliques feita por observadores algorítmicos."

Os conteúdos publicados na rede são propagados de forma intensificada, dada a capacidade de compartilhamento da rede. Por esta razão, quando um usuário publica algum conteúdo, ele se torna muito mais abrangente. O mesmo ocorre com a divulgação de mensagens violentas, que atingem uma proporção de incentivo à intolerância, expandindo um discurso de ódio. Ainda que, *a priori*, a intenção das redes sociais tenha sido a de promover um espaço de aproximação e sociabilidade, ela facilita o estabelecimento do comportamento oposto também (Santos, 2016).

Por ser um ambiente de setor privado e público, a rede oferece um espaço de liberdade que também envolve a disseminação da violência, e devido a isso, ocasiona consequências materiais efetivas na vida e nos direitos dos indivíduos. A preocupação principal quanto a esta forma de uso não está mais na facilidade de difusão de informação da Internet, mas sim, em como essa comunicação chega e quais são os efeitos repercutidos pela possibilidade de milhares de pessoas comunicarem ódio de diversas formas. Esta preocupação se dá a partir de duas problemáticas, a primeira a de que a internet seja usada por grupos terroristas para recrutamento de membros e para difundir mensagens de ódio, e a segunda, do surgimento de novas condutas de comunicação violenta que tem sido utilizadas principalmente nas redes sociais como *Facebook* e *Twitter* (Perrone & Pfitscher, 2017).

Hoepfner (2014) chama a atenção para o discurso de ódio nas redes sociais e expõe o modo como a realidade brasileira enfrenta a situação, relatando a resistência que as pessoas têm de encará-la como um problema. Existem fatores sócio históricos que permeiam este comportamento, como também, uma tradição em considerar que o discurso de ódio, por ser uma fala, é algo inferior a uma ação, sua imaterialidade o torna menos ofensivo. Ou ainda, quando este é considerado nocivo, fica em favor do espaço onde ele ocorreu, entre o âmbito público e o privado, sendo algo permitido para última circunstância.

A autora afirma ainda que, no setor coletivo, são feitas diversas reduções deste discurso, em que o usuário coloca sua fala como uma brincadeira ou adiciona dizeres como uma frase com um pedido de desculpas a quem foi ofendido ou simplesmente diz para ignorarem a ofensa. Desta forma, a culpa é colocada no modo de interpretação daquele que foi atingido e com isso, a responsabilidade é retirada do discurso e do autor.

De acordo com Hoepfner (2014), este comportamento advém de uma construção histórico social, uma vez que se formou uma tendência em negar os atos de ódio repercutidos historicamente na nação, ao passo que também se formou culturalmente a ideia de que brasileiros são pacíficos, felizes e calorosos. Afirmando que não existem diferenças, em uma clara negação do racismo, perpetuando a renegação do discurso de ódio.

Outro modo em que o discurso de ódio pode aparecer é sob a justificativa de tratar-se de uma opinião privada, o que muitas vezes leva a crença de qualidade de autenticidade e virtude. Nesse sentido, o conflito entre público e privado se dá justamente por esta defesa de admitir o discurso como uma propriedade, ser expressada no âmbito da rede social, que tem uma grande capacidade de repercussão pública (Hoepfner, 2014).

De acordo com Silva, Nichel, Martins e Borchardt (2011), a internet funciona como um mecanismo de projeção e assim como em um espelho, nela são refletidos também aspectos menos promissores do ser humano, como os atos ilícitos, a repercussão de mensagens nocivas e a violação de direitos. Entretanto, o ambiente virtual, ainda que ultrapasse as barreiras geográficas, exige que atitudes sejam tomadas pelo Estado, visando a garantia da integridade do ser humano. Assim deve-se desfazer o pensamento de que a desterritorialização da internet a mantém à margem do Direito. Portanto, é função do Estado intervir quando um indivíduo tem seus direitos violados. Sendo assim, ao publicar um comentário ofensivo, o emissor poderá enfrentar uma ação jurídica (Santos, 2016).

Silva et al. (2011) fazem uma observação quanto aos obstáculos encontrados pelos meios de controle dos discursos ofensivos no meio virtual, como o anonimato, o uso de múltiplos endereços para uma mesma página e a criação de perfis falsos. Ainda que haja um respaldo do Estado para o controle e punição dos atos de violação de direitos no meio virtual, o mesmo encontra dificuldades em agir mediante a tais ferramentas disponíveis na rede. Um outro impasse encontrado neste meio é citado por Santos (2016) que explica que o discurso pode ser relatado de forma explícita ou implícita, ou seja, a incitação ao ódio pode estar presente de forma subentendida e formar uma barreira no momento de caracterizar uma mensagem como agressão.

Na internet, muitos comentários são feitos de forma anônima, pois aparecem como uma possibilidade que o usuário tem de se expressar livremente e evitar o controle e a vigilância. A Constituição Federal do Brasil, afirma que é livre a manifestação do pensamento mas veda o anonimato, uma vez que este viola direitos, como direito de resposta e à indenização por danos morais, e facilita a prática de crimes como disseminação de discriminação de pessoas e grupos, humilhação e intimidação repetitiva, assédio e chantagem sexuais como o objetivo de produzir imagens eróticas e cometer abuso sexual *online* e *offline*. O anonimato não é absoluto e os conteúdos adicionados à rede deixam rastros. Em virtude disso, o anonimato pode ser quebrado por decisão Judicial para a investigação de conteúdos criminosos (*Safernet*, *s/f-b*).

Os perfis falsos (*fakes*) também fazem parte da cultura da internet e muitos deles são famosos e atraem uma grande quantidade de seguidores (Román-San-Miguel, Sánchez-Gey & Elías, 2020). Alguns têm objetivos de fazer humor ou parodiar alguma figura pública ou podem ser criados com a intenção de prejudicar alguém. O usuário, acreditado que o anonimato o livrará de punições, cria perfis falsos para propagar calúnia (art. 138 do Código Penal), difamação (art. 139 do Código Penal), injúria (art. 140 do Código Penal) ou ameaça (art. 147 do Código Penal). Neste caso, é importante esclarecer que algumas circunstâncias extrapolam o campo da liberdade de expressão e são considerados pelas autoridades como violação à dignidade da pessoa humana (*Safernet*, s/f-c).

Amaral e Coimbra (2015) fazem uma elucidação quanto aos limites da expressão de ódio:

O ódio é considerado um sentimento de natureza privada, protegido pelos sistemas constitucionais desde que não resulte em ações concretas de dano para os demais. Odiar é legalmente permitido e as manifestações exteriores de ódio estão protegidas em muitos casos, sendo precisamente uma das categorias de expressão que mais requerem a proteção da liberdade de expressão. Se digo "odeio o governador X", esta expressão afetiva está protegida. No entanto, se digo publicamente "o governador X é um ladrão", estamos no campo da calúnia (Amaral & Coimbra 2015, p.1)

Para que as vítimas do discurso de ódio virtual encontrem respaldo para defesa, existem alguns órgãos comprometidos em oferecer ações de controle e prevenção neste assunto, dentre eles estão o Ministério Público Federal e a Organização não governamental (ONG) *SaferNet*.

O Ministério Público Federal (MPF) tem a função de combater a discriminação, mantendo seu compromisso constitucional com a liberdade de expressão em vista do passado nacional de censura e regime ditatorial (Rothenburg & Oliveira, 2015). A ONG *SaferNet* Brasil é uma associação civil de direito privado, sem fins lucrativos, que atua no Brasil com o objetivo de promover a garantia de Direitos Humanos na internet por meio do enfrentamento de crimes cibernéticos. Esta possui notoriedade nacional e internacional devido à abrangência da mobilização e articulação oferecidas pela organização juntamente com os acordos de cooperação com outras instituições como o Ministério Público Federal (*Safernet* s/d-d).

Segundo Silva et al. (2011), o discurso odioso tem como base os fatores de discriminação e externalidade, envolvendo uma dicotomia entre um ente superior que emite a mensagem e um inferior, o que recebe. Como envolve necessariamente a manifestação, este discurso passa então a existir quando se torna conhecido por outros além do autor. Sendo assim, passa de um pensamento do campo abstrato no plano mental, inofensivo ainda que dirigido a alguém, para algo concreto no dizer.

Quanto às consequências da repercussão do ódio, Santos (2016) fala sobre o insulto e a instigação. O primeiro referindo-se às vítimas que pertencem a algum grupo que teve a sua dignidade violada. Já a instigação atinge os leitores da mensagem não identificados com o alvo, que são convidados a participar dessa propagação e ampliá-la em palavras ou ações.

Os *haters* são indivíduos que rompem com as regras de comportamento civilizado para chamar atenção, expressam o ódio nas interações que estabelecem, não se mostram abertos a diálogos ou a críticas construtivas, dão ênfase aos aspectos negativos e não respeitam a opinião alheia, pois desejam ser temidos e ouvidos, e nas redes sociais tornaram-se evidentes (Amaral & Coimbra, 2015).

Amaral & Coimbra (2015) afirmam que as mensagens de ódio e os estigmas sociais reforçados pelos *haters* deixam rastros no meio virtual e na vítima, ainda que a polêmica tenha seu momento de evidência e perca a sua força com o passar do tempo. Os dados, por outro lado, permanecem presentes no ciberespaço e por isso qualquer usuário pode retomar as informações a qualquer momento, devido a particularidade da rede de permanência e memória, trazendo novamente este ciclo à tona e trazendo um novo significado para a reputação das pessoas envolvidas.

3.4. O ódio nas redes sociais sob a perspectiva psicanalítica

Santos (2016) faz uma avaliação quanto ao comportamento do usuário online, verificando que este tem a intenção de expor publicamente outros indivíduos por meio de estigmas e estereótipos, porém, este comportamento pode estar oferecendo um ganho, que pode ser, maior visibilidade e influência no meio, sendo que estes fatores estão diretamente ligados à necessidade de pertencimento e afirmação de identidade.

Ao tomar por base esta descrição feita pelo autor referido e tudo o que já foi relatado até aqui acerca do discurso de ódio *online*, se faz necessário colocar o olhar da psicanálise sobre o comportamento do ser humano frente ao ódio e frente ao grupo social a fim de introduzir os conceitos próprios dessa abordagem que serão utilizados para as análises posteriores.

Para Freud (1938) o ser humano possui dois instintos básicos, sendo eles o instinto de vida, representado por *Eros*, e o instinto de morte, *Tânatos*. O instinto de vida, procura unir e preservar, enquanto o outro, visa desfazer conexões e destruir coisas. Quanto a *Eros*, a libido, que é sua expoente, é voltada para o ego em princípio, formando o narcisismo primário, onde investimos energia libidinal em nós mesmos, permanecendo assim, até que esta libido narcísica se transforme em uma libido objetal, e assim podemos também investir no outro. Desta forma, durante a vida toda, o ego funciona como um reservatório, direcionando as catexias libidinais aos objetos e recolhendo-as novamente (Freud, 1938/1996).

O instinto de morte torna-se explícito quando direciona a destruição para fora, para o outro. Por outro lado, este instinto agressivo também se fixa no ego, quando o superego é formado, agindo de forma autodestrutiva (Freud, 1938/1996).

Esta manifestação do mundo pulsional, no entanto, deve ser contida para que seja possível o convívio em sociedade uma vez que, principalmente, a hostilidade ameaça a integridade social pois "paixões movidas por instintos são mais fortes que interesses ditados pela razão" (Freud, 1930/2010, p. 78) e por isso, a civilização se encuba em colocar limites a estes instintos a fim de restringir as suas manifestações.

Para compreender a dinâmica psíquica, será feita uma breve explicação acerca das instâncias psíquicas Id e Ego e a relação estabelecida entre ambas. De acordo com Freud (1923/2011) existe em cada pessoa uma instância denominada Ego, onde a consciência está associada, é ele quem controla as descargas de energia para o mundo externo. É dele que advém as repressões, usadas com o intuito de excluir determinadas tendências da mente. Em contrapartida, o Id é a instância que se relaciona com o ego, que armazena as pulsões e os conteúdos que foram reprimidos.

Entende-se que o ego é responsável pela mediação entre os impulsos contidos no Id e que precisam ser satisfeitos, e adaptá-las ao meio externo, de modo a coadunar as exigências de ambos. Com isso "o ego representa o que se pode chamar de razão e circunscrição, em oposição ao Id, que contém as paixões" (Freud, 1923/2011 p.31).

Vê-se que, ainda que contidas, essas pulsões surgem em sociedade e não têm se mostrado diferente no meio virtual. Quando se fala em obter visibilidade por meio da agressão ao outro, é possível avaliar que o indivíduo mostra o seu narcisismo ao buscar gratificar a sua autoimagem e repelir o que se diferencia pelo ódio, satisfazendo o impulso de morte por meio de uma fala agressiva. Sugere-se, ainda que, para que o sujeito consiga satisfazer seus impulsos ao mesmo tempo que preza pelo convívio social, deva utilizar-se de mecanismos de defesa que possam garantir a integridade do seu ego.

Laplanche e Pontalis (1998, p. 277) explicam que os mecanismos de defesa são operações mentais responsáveis em estabelecer uma defesa específica ao ego. Os autores completam: "Os mecanismos predominantes diferem segundo o tipo de afecção considerado, a etapa genética, o grau de elaboração do conflito defensivo etc."

Um dos mecanismos de defesa que podem ser citados no contexto de discurso de ódio é a negação, que também serve como base para o estabelecimento de outros mecanismos. A negação consiste em um processo em que o sujeito nega que seus sentimentos, pensamentos e desejos recalçados, lhe pertençam (Laplanche & Pontalis, 1998). Outro mecanismo que acompanha a negação é a projeção, que permite ao sujeito expulsar de si e colocar no outro, seja pessoa ou coisa, qualidades, sentimentos e desejos que desconhece ou recusa aceitar em si mesmo (Laplanche & Pontalis, 1998).

Portanto, observa-se a possibilidade de o sujeito usar a negação para evitar o contato com algum conteúdo próprio e o redirecionar ao outro por meio da projeção, apontando no outro, características que na verdade, são suas. Assim como acontece no meio virtual, em que o discurso de ódio tem por base, apontar no outro, suas características, principalmente os estereótipos.

Já o conceito de racionalização pode ser definido por: "processo pelo qual o sujeito procura apresentar uma explicação coerente do ponto de vista lógico ou aceitável do ponto de vista moral, para uma atitude, uma ação, uma ideia, um sentimento, etc". (Laplanche & Pontalis, 1998, p.423).

Posto isto, infere-se que a racionalização possa estar presente nos discursos ofensivos que não apresentam um ataque explícito ao alvo, mas naqueles que transmitem um pensamento hostil com base em argumentos que sustentem a ideia principal.

Quanto ao comportamento no grupo virtual, Santos (2016) contribui mais uma vez ao dizer que o agressor é levado pela ideologia e pelo inconsciente. O indivíduo deixa de ser único para se tornar descentrado. Ele não é a fonte percussora do pensamento comunicado, ainda que acredite de forma ilusória que tenha formulado

o discurso. Assim, verifica-se que há uma oposição entre o sujeito que reproduz um pensamento, ao mesmo tempo que se considera a fonte de origem do mesmo, e age de forma inconsciente na massa, porém, crê que suas ações sejam unicamente de ordem consciente.

Essa relação descrita entre sujeito e massa, pode ser encontrada em psicologia das massas e análise do eu. Freud (1921/2010) ao analisar a formação da massa, descreve que ocorre uma exaltação da emoção produzida por cada pessoa que compõe o grupo. Desta forma, as emoções são infladas e os sujeitos vivenciam uma experiência agradável que favorece e união entre os membros e conseqüentemente gera uma perda da individualidade. O sujeito perde a sua crítica e deixa-se levar pelas emoções compartilhadas, como uma compulsão automática, em que é impulsionado a agir do mesmo modo que os demais, com o intuito de manter a harmonia grupal.

4. Descrição e análise das amostras de discurso de ódio

O Ministério da Saúde do Brasil possui uma página para contato e divulgação de informações no *Facebook* na categoria de serviço público e governamental.

Para a seleção das postagens, foi utilizado o critério de paradigma indiciário proposto por Ginzburg para determinar "discurso de ódio". Foi escolhida uma postagem disposta em três imagens com comentários que promovem ataque a uma pessoa ou grupo, publicadas por usuários na página do Ministério da Saúde e que estimulam uma discussão política.

Imagens 1, 2 e 3: Postagens do Ministério da Saúde no Facebook



A postagem selecionada se refere à importação de máscaras cirúrgicas produzidas na China, para a prevenção da disseminação do vírus no Brasil.

O primeiro comentário “É porque a China não tem presidente que corta a verba de educação e ciência” possui uma conotação irônica, o autor faz uma distinção entre os governantes de ambos os países, sugerindo a comparação entre duas formas de governar. Existem aqueles que prezam pela saúde e educação e, portanto, distribuem a verba para manter estes setores (China), e aqueles que dão prioridades a outros assuntos e cortam a verba para solucionar outras questões consideradas mais emergentes (Brasil).

Diante desta colocação, fica então subentendido que a administração inadequada da verba no Brasil é o fator que torna necessária a importação de máscaras de outro país com melhor administração. Deste modo, o autor do comentário introduz o assunto da política no manejo da saúde pública em meio a pandemia.

Todos os comentários seguintes manifestam ideias contrárias ao primeiro. Sendo assim, o comentário a seguir “Faz-me rir este comentário... Só a China tem capacidade... ahah... continue comprando suas muambas de lá e nem precisa divulgar, nos poupe” responde também com ironia em oposição ao pensamento manifestado pelo autor anterior. Este comentário sugere que a outra pessoa que favoreceu o sistema político chinês também seria conivente com a comercialização de produtos contrabandeados deste mesmo país, apontado pelo termo muamba (Diccionario Michaelis). Assim, a razão em defender a administração chinesa estaria em obter benefícios por meio desta, uma vez que existe uma procura pela importação de produtos chineses devido ao baixo custo que oferecem e à possibilidade de revenda no Brasil.

Por conseguinte, o comentário “É porque nos governos anteriores foram construídos Estádios superfaturados ao invés de hospitais, e também foram cortadas verbas para educação, além dos desvios, a começar pelo FIES”, não traduz por si só um discurso de ódio. Entretanto, é reforçada a polarização estabelecida nos comentários anteriores e pode auxiliar na compreensão dos embates estabelecidos, considerando que o partido que governou o Brasil anteriormente era de esquerda e por isso foi, e ainda é associado ao regime político e as condutas adotadas pela China.

O último comentário da segunda imagem faz um ataque mais explícito ao governo chinês, escrito da seguinte forma: “Lá tem um partido comunista sumindo com médicos e jornalistas que tentam falar o que está por trás do vírus, verdades que mídia não mostra. Bonzinho o presidente genocida.” O autor propõe que exista algum fator subjacente à contaminação mundial pelo vírus, de conhecimento do governo chinês e que é encoberto pelo mesmo. Atribui-se uma culpabilização à China por esta disseminação observada pelo emprego do termo genocida.

Na terceira imagem, o que se destaca é o último comentário que diz “Por isso que eu sou a favor de VARRER esse país do mapa”, deixando explícita a vontade do usuário em exterminar uma nação para que não tenha que lidar com as divergências políticas, sociais e culturais entre países.

Ao transferir o assunto da postagem para o cenário político, torna-se possível inferir que os autores projetam o ódio para as figuras dos cargos de presidência, já que aproveitam a reputação internacional de ambos e dos regimes políticos que defendem para encontrar culpados pelo cenário crítico vigente na saúde pública mundial. É possível verificar que existe nestas falas, a expressão do mundo pulsional, uma vez que a pulsão de morte visa a desunião, e a agressão transparece nos comentários como fonte de segregação de pessoas, ou seja, o que é repudiado deve ser diferenciado, então é transferido para um grupo com menos valia.

Quanto a libido, vê-se que sobressai aquela direcionada ao próprio sujeito, a libido narcísica. O narcisismo aparece pela valorização que o sujeito dá a si e pessoas parecidas consigo, no caso, as que tem os mesmos ideais políticos. Este narcisismo o faz capaz de enxergar apenas as próprias necessidades, tendo pouca ou nenhuma consideração à diferença.

Esse modo de investimento libidinal em si, faz com que o ego precise preservar a sua identidade e, portanto, pode ser evidenciado o uso de mecanismos de defesa que tem esta função protetora do ego. Observa-se então, o uso da negação, que por meio do auto apreço, os indivíduos ocultam os seus aspectos menos promissores. E ainda se utiliza da projeção, que é outro mecanismo de defesa, que transfere inconscientemente ao outro, todos os aspectos negativos que repudiam em si mesmos, mas que não reconhecem ou não aceitam. E existe ainda, um terceiro mecanismo identificado nestas falas, a racionalização. Os sujeitos não expressam deliberadamente o seu sentimento de insatisfação com o outro, mas o encobre com um argumento de base racional para justificar, pela união dos fatos, a sua fala agressiva.

Outro viés possível de interpretação é que o pensamento desenvolvido repercute um pensamento massificado, que tem como característica a indiferenciação do sujeito no grupo, torna-se difícil identificar o que é pessoal e o que é cultural, uma vez que o indivíduo replica um pensamento, salvaguardando-se na massa. Entretanto, ao reproduzir um pensamento é possível que a mensagem repercutida possa estar intrincada no sujeito que o repete.

Este pensamento massificado também reproduz uma ideologia que polariza a sociedade em boa ou má, cidadão de bem ou infrator, defensor da posição política de direita ou de esquerda. O “narcisismo das pequenas diferenças” aparece aqui também pela rixa entre as ideologias partidárias, uma vez que a China é representante de um partido de esquerda, enquanto o Brasil passou a ser governado por um partido de direita. Os comentários geram uma auto validação para si e para o partido defendido por meio da degradação do outro.

O comentário sobre varrer o país do mapa, demonstra que a separação entre pessoas poderia ser feita inclusive de forma concreta. Nesse sentido, o narcisismo alimenta o desejo de investir energia apenas em si e em tudo que seja semelhante, o diferente é percebido como uma agressão, é perigoso, portanto, deve ser rechaçado. Observa-se que a crítica dos sujeitos fica rebaixada, pois não fazem uma reflexão acerca da situação noticiada pelo Ministério da Saúde brasileiro, mas expressam-se de modo impulsivo no intuito de retalhar a postagem e reafirmar o pensamento bipolarizado transmitido pela massa.

Quanto ao confronto entre os usuários, observa-se também, pelo teor dos comentários, que a impulsividade toma o lugar da reflexão, uma vez que são contaminados pelo afeto de raiva e se dedicam em responder ofensivamente algo que não lhes foi atribuído diretamente.

5. Resultados e discussão

Os resultados encontrados pela análise das amostras apontam que o sujeito manifesta no ambiente virtual os seus aspectos psíquicos inconscientes, sendo estes a pulsão de morte, que conforme Freud postulou, necessita ser em parte defletida para fora do psiquismo do sujeito. Também se observou a busca pela alimentação do narcisismo, a fim de proteger o ego quanto aos perigos dos “ataques” virtuais e quanto ao desejo de ser aceito pelo grupo que pretende estar inserido. Também, a fim de proteger o ego, observou-se o uso de mecanismos de defesa, tais como projeção, negação e racionalização.

O impulso agressivo encontra um meio de ser satisfeito tanto quando o autor expressa a sua raiva e direciona o seu comentário ofensivo a alguém, quanto em mensagens que visam a desunião.

O narcisismo aparece de forma não declarada, mas se faz presente no momento que difama o outro colocando-o em posição inferior, de forma que o sujeito se reafirma ao adquirir uma posição mais favorável em seu ponto de vista, assumindo o “lado da razão”. É próprio da tentativa de sustentação do narcisismo não aceitar a diferença e o tentar repelir atribuindo-lhe características negativas.

Neste sentido, pensa-se que alguns mecanismos da própria rede social possam contribuir para que este narcisismo se torne mais enfático, pois com o sistema de filtros *online* os usuários passam a ficar cada vez mais próximos de conteúdos e pessoas semelhantes a si, que é justamente o que se faz ao alimentar o narcisismo. Estar longe de informações e pessoas distintas, evita que o sujeito tenha que lidar com o que lhe traz aversão, assim ele tende a alimentar intolerância com os demais. Em contrapartida, a internet favorece a globalização que torna possível a aproximação de diferentes raças e culturas, o que faz dela um meio de comunicação com grande diversidade podendo gerar esses embates, quando a diferença esbarra nos limites do narcisismo.

Quanto aos mecanismos de defesa, foram identificados três deles, que atuam de forma relacionada. A projeção permite ao indivíduo transferir seus aspectos negativos ao objeto, sendo que estes aspectos não são reconhecidos ou aceitos por si mesmo, pois ele utiliza para isso, o mecanismo de negação. Esta relação entre negação e projeção está intimamente associada ao narcisismo, pois permite ao sujeito justificar a sua aversão ao apontar no outro, seus aspectos negativos, preservando-o. A racionalização, por outro lado, possibilita que estes dois mecanismos citados se expressem por meio de mensagens de cunho moral ou lógico que expliquem suas aversões.

O comportamento do usuário dentro do grupo na rede social também foi verificado e foi percebido que, assim como nas massas, o sujeito *online* tende a ter sua crítica rebaixada para deixar fluir o pensamento do grupo. Com isso, repercute ideias por meio da repetição de ideologias. É importante ressaltar que a indiferenciação da massa também é uma característica do sujeito pós-moderno, que tenta afirmar a sua identidade por meio dos valores sociais, valores estes que visam a individualidade e o apreço pela imagem. E que levam os aspectos antes pertencentes à vida privada para a vida pública e, posteriormente se estende às redes sociais, gerando um conflito devido à dificuldade em delimitar e diferenciar o que é público ou privado; liberdade de expressão ou discurso de ódio.

6. Considerações finais

Este trabalho teve o objetivo de analisar por uma perceptiva psicanalítica algumas manifestações psíquicas que permearam a disseminação do discurso de ódio nas redes sociais, durante o período de quarentena ocasionado pela pandemia de 2020. Visando identificar também a iniciativa destes usuários de politizar as discussões de saúde pública por meio do discurso de ódio.

A partir da pesquisa documental desenvolvida, objetivou-se fazer o recorte de publicações de discurso de ódio publicadas em plataforma *online* do Ministério da Saúde do Brasil. Estes recortes foram analisados e verificou-se a presença da manifestação do mundo pulsional nas mensagens, assim como a expressão do narcisismo e o uso de mecanismos de defesa como a negação, projeção e a racionalização. Corroborando com a hipótese do trabalho.

O comportamento em massa também foi acurado e foi percebida a repercussão de um pensamento massificado pautado em discurso ideológico individualista construído socialmente.

Estes resultados encontrados, aliados à revisão de literatura, puderam demonstrar que a internet torna-se um meio favorável para a propagação deste discurso, uma vez que propicia o sentimento de distância e impunidade proporcionada pela dificuldade em delimitar o público e privado neste espaço, e pelo modo como se lida, culturalmente, com o discurso de ódio. As redes sociais digitais também favorecem a aproximação por meio de troca de mensagens virtuais, porém com distância física, o que permite a exposição de opiniões e julgamentos que não se fariam presencialmente.

Diante disso, se faz necessário que mais pesquisas sejam feitas para continuar a investigação acerca do funcionamento psíquico que envolve essa prática, pois configura-se como tema atual, devido a sua proporção de deflagração e denúncias oficiais recebidas, bem como a sua associação ao momento político nacional. Também, em momentos distintos da pandemia do novo coronavírus, alguns comportamentos tendem a se exacerbar em detrimento de outros. Acreditamos que, uma vez que a internet e as redes sociais digitais são universos cada vez mais habitados pela população, há o risco da naturalização do discurso de ódio, o que afasta a compreensão das diferenças e o desenvolvimento do sentimento de tolerância.

7. Referências

- Albuquerque, F. E. T. (2014). Mudanças Estruturais na Era Digital: A Plataforma do Facebook e as Diferentes Interações com os Jovens. *Artefactum - Revista de estudos em Linguagens e Tecnologia*, 9(2). <http://artefactum.rafrom.com.br/index.php/artefactum/article/view/434/326>
- Amaral, A. & Coimbra, M. (2015). Expressões De Ódio Nos Sites De Redes Sociais: O Universo Dos Haters No Caso #Eunãomereçoserestuprada. *Contemporânea | comunicação e cultura*, 13(1), 294-310. <http://dx.doi.org/10.9771/1809-9386contemporanea.v13i2.14010>
- Câmara dos deputados (2018, 09 de maio). Debatedores defendem cumprimento da legislação para coibir discursos de ódio na internet. Retrieved from: <https://bit.ly/3rRV2Yq>
- Castells, M. & Gerhardt, K. B. (Clb) (2000). *A sociedade em rede*. São Paulo: Paz e Terra.
- Charles, S. (2004). O individualismo paradoxal: introdução ao pensamento de Gilles Lipovetsky. In Lipovetsky, G. & Charles, S. *Os tempos hipermodernos*. São Paulo: Barcarolla.
- Debord, G. (2006). *A sociedade do espetáculo: comentários sobre a sociedade do espetáculo*. Rio de Janeiro: Contraponto.
- Dicionário Michaelis (s.f.). Retrieved from: <http://michaelis.uol.com.br>
- Figueiredo, L. C. & Minerbo, M. (2006). Pesquisa em psicanálise: algumas ideias e um exemplo. *Journal of psicanálise*. 39(70). <https://bit.ly/3aWgzZZ>.
- Freitas, R. S. & Castro, M. F. (2013). Liberdade de expressão e discurso do ódio: um exame sobre as possíveis limitações à liberdade de expressão. *Sequência*, 66. <https://doi.org/10.5007/2177-7055.2013v34n66p327>.
- Freud, S. (2010). *Introdução ao narcisismo: ensaios de metapsicologia e outros textos (1914-1916)*. São Paulo: Companhia das Letras.
- Freud, S. (1996). *Psicologia de grupo e análise do ego (1921)*. Rio de Janeiro: Imago.
- Freud, S. (2011). *O eu e o id, "autobiografia" e outros textos (1923-1925)*. São Paulo: Companhia das Letras.
- Freud, S. (2010). *O mal estar na civilização, novas conferências introdutórias à psicanálise e outros textos (1930-1936)*. São Paulo: Companhia das Letras.
- Freud, S. (1996). *Esboço de psicanálise (1938)*. Rio de Janeiro: Imago.
- Gil, A. C. (2002). *Como elaborar projetos de pesquisa*. São Paulo: Atlas.

- Gomes, E. G. (2017, junho) O símbolo dos olhos através do "paradigma indiciário" de Carlo Ginzburg. *Revista Espaço Acadêmico*, 193. Retrieved from: <https://bit.ly/3aVJU6x>
- Goulart, E. E. (2014). O docente nas mídias sociais. In Goulart, E. E. *Mídias sociais: Uma contribuição de Análise*. Retrieved from: <https://bit.ly/3o3BXQF>
- Gonçalves, E. M. & Silva, M. (2014). A amplitude do diálogo nas redes sociais digitais: sentidos em construção. In Goulart, E. E. *Mídias sociais: Uma contribuição de Análise*. Retrieved from: <https://bit.ly/38JyLTO>
- Hall, S. (2006). *A identidade cultural na pós-modernidade*. Rio de Janeiro: DP&A.
- Hoepfner, S. G. (2014). Apontamentos sobre a questão ético-midiática do discurso de ódio na rede social. *Esferas*, 4(3). Retrieved from: <https://bit.ly/3o2Aavh>
- Laplanche, J. & Pontalis, J.-B. (1998). *Vocabulário de psicanálise*. São Paulo: Martins Fontes.
- Lemos, A.L.M. (1997). Anjos interativos e retribalização do mundo. Sobre interatividade e interfaces digitais. Retrieved from: <https://www.facom.ufba.br/ciberpesquisa/lemos/interativo.pdf>
- Lévy, P. (2000). *Cibercultura*. São Paulo: Ed. 34.
- Lima, A. S. (2009). Da cultura da mídia à cibercultura: as representações do eu nas tramas do ciberespaço. (Dissertação de mestrado, Universidade Federal de Goiás) Retrieved from: <https://bit.ly/3mWNHTC>
- Lipovetsky, G. (1983). *A era do vazio: ensaio sobre o individualismo contemporâneo*. Lisboa: Relógio D'Água.
- Liotard, J.-F. (2000). *A condição pós-moderna*. Rio de Janeiro, RJ: José Olympio.
- Ministério público federal (2016). Discurso de ódio é tema de audiência pública em Porto Alegre. Recuperado de <http://www.mpf.mp.br/regiao4/sala-de-imprensa/noticias-r4/discurso-de-odio-e-tema-de-audiencia-publica-em-porto-alegre>.
- Ministério público federal (2018). A melhor forma de combater os crimes de ódio na internet é a prevenção e a educação, defende MPF. Retrieved from: <https://bit.ly/3n6DJyV>
- Moran, J. (1995, outubro). Novas tecnologias e o reencantamento do mundo. *Tecnologia Educacional*, 23(126), 24-26. Retrieved from: <https://bit.ly/3hDFHGC>
- Pariser, E. (s.f.). O filtro invisível: O que a internet está escondendo de você. Retrieved from: <https://bit.ly/34X0jE9>
- Perrone, C. M. & Pfitscher, M. A. (2017). Discurso de ódio na internet: pontuações metodológicas. Seminário Internacional Fazendo Gênero 11 & 13th. Women's Worlds Congress (Anais Eletrônicos), Retrieved from: <https://bit.ly/3rRYx10>
- Román-San-Miguel, A.; Sánchez-Gey Valenzuela, N. & Elías Zambrano, R. (2020). Fake news during the COVID-19 State of Alarm. Analysis from the political point of view in the Spanish press. *Revista Latina de Comunicación Social*, 78, 359-391. <https://doi.org/10.4185/RLCS-2020-1481>
- Rothenburg, W. C. & Oliveira, T. (2015). Atuação da PFDC e Propostas para 2015: Discriminação e Discurso de ódio nas redes sociais. IX Encontro nacional de procuradoras e procuradores dos direitos do cidadão. Retrieved from: <https://bit.ly/38Sn3X5>
- SAFERNET (s.f.-a). *Indicadores da Central Nacional de Denúncias de Crimes Cibernéticos*. Retrieved from: <http://indicadores.safernet.org.br/index.html>.
- SAFERNET (s.f.-b). *Anonimato*. Retrieved from: <https://new.safernet.org.br/content/anonimato>
- SAFERNET (s.f.-c). *Fakes*. Retrieved from: <https://new.safernet.org.br/content/fakes>
- SAFERNET (s.f.-d). *Institucional*. Retrieved from: <https://new.safernet.org.br/content/institucional>
- Santaella, L. (2003, dezembro). Da Cultura das Mídias à Cibercultura: O Advento do Pós-humano. *Revista Famecos*. Retrieved from: <https://bit.ly/3hA2Gih>
- Santaella, L. (2013). Desafios da ubiquidade para a educação. *Revista Ensino Superior Unicamp*. Retrieved from: <https://bit.ly/2JwqiyA>
- Santos, M. A. M. (2016). *O discurso de ódio em redes sociais*. São Paulo: Lura Editorial.
- Santos, V.L.C. & Santos, J. E. (2014, dezembro) As Redes Sociais Digitais e sua Influência na Sociedade e Educação Contemporânea. *Holos*, 6(30). [10.15628/holos.2014.1936](https://doi.org/10.15628/holos.2014.1936)
- Silva, R. L.; Nichel, A.; Martins, A. C. L. & Borchardt, C.K. (2011). Discursos de Ódio em Redes Sociais: Jurisprudência Brasileira. *Revista direito GV*, 7(2). <https://doi.org/10.1590/S1808-24322011000200004>
- Thompson, D. (2018). *Hit makers: como nascem as tendências*. Rio de Janeiro: Harper Collins.



4.0

© Editorial Universidad de Sevilla 2021

IROCamm- International Review Of Communication And Marketing Mix | e-ISSN: 2605-0447

IROCamm

VOL. 1, N. 4 - Year 2021

Received: 19/10/2020 | Reviewed: 29/11/2020 | Accepted: 30/11/2020 | Published: 02/01/2021

DOI: <https://dx.doi.org/10.12795/IROCamm.2021.v01.i04.07>

Pp.: 73-88

e-ISSN: 2605-0447

