

2 A Comunicação Interpessoal

2.1 A comunicação interpessoal *offline*

“O homem é um animal comunicativo. O que chamamos de ‘civilização’ tem sido realizado pelo homem através da comunicação e depende dela para a sua continuação”¹ (McCroskey, Larson e Knapp, 1971, p. 1, minha tradução).

A comunicação é uma característica inerente ao ser humano. Para McCroskey, Larson e Knapp, autores do livro *An Introduction to Interpersonal Communication* (1971), estamos mergulhados em comunicação o tempo todo e dela dependem nossa existência e felicidade.

A comunicação interpessoal se refere à troca de mensagens ou informações entre as pessoas. Ou seja, diz respeito à capacidade de dialogar, trocar idéias e conversar, seja através do contato físico direto ou através de dispositivos técnicos criados pelo homem com o fim de transmissão da mensagem ou da informação.

De acordo com os autores acima citados, quatro variáveis são necessárias para que ocorra a comunicação interpessoal. Estas variáveis são: a fonte ou emissor da mensagem, a mensagem em si, o canal através do qual a mensagem é enviada – que pode ser tanto a voz humana como algum dispositivo técnico como a carta via correio – e por fim, o receptor ou destinatário da mensagem. Eles colocam ainda que no modelo de comunicação interpessoal todo emissor é um receptor em potencial e vice-versa.

Entre os dispositivos técnicos – ou dispositivos comunicacionais² – inventados pelo homem para facilitar a comunicação interpessoal estão a carta via correio tradicional, o telefone, os bips e *paggers* e, atualmente, o correio eletrônico, os telefones celulares e os programas de *Chat*³ da Internet. Através do uso destes dispositivos comunicacionais, a comunicação interpessoal pode se dar de forma síncrona ou assíncrona. Na forma síncrona temos a comunicação imediata, na qual

¹ “Man is a communicating animal. What we call ‘civilization’ has been achieved by man through communication and is dependent on communication for its continuance.”

² Este termo é utilizado por Pierre Lévy (1997) para referir-se aos canais que possibilitam a comunicação interpessoal e a comunicação de massa. Neste trabalho, o termo será usado majoritariamente no que concerne à comunicação interpessoal.

³ “Grupo de ‘conversa’ na Internet, formados por diferentes usuários, cada um conectado a partir de seu próprio computador” (Povoa, 2000, p. 108).

a mensagem é passada do emissor para o receptor instantaneamente, como é o caso do contato físico direto e dos telefones em geral. Já na forma assíncrona, existe um tempo maior entre a emissão e a recepção da mensagem. É o que Castells (1999) chama de tempo deslocado ou atrasado. Isso se dá em geral por conta do próprio canal através do qual a mensagem é enviada, que não permite que a troca de mensagens seja instantânea, como é o caso do correio tradicional, dos bips e dos *paggers*.

Os dispositivos comunicacionais foram criados em diferentes momentos ao longo dos séculos e séculos de história da comunicação humana. A criação de tantos meios de comunicação que facilitem a interação entre as pessoas indica uma preocupação e uma busca constante por maior facilidade de acesso e contato.

2.1.1 Os primórdios da comunicação interpessoal

Nas sociedades orais, isto é, naquelas que não dispunham de nenhum sistema de escrita, a comunicação entre as pessoas era direta. As “mensagens eram sempre recebidas no tempo e lugar em que eram emitidas”, ou seja, dentro do modelo de comunicação síncrona (Lévy, 1997, p.114). De acordo com Lévy, a primeira grande revolução na área da comunicação interpessoal foi a invenção da escrita, que possibilitou registrar o pensamento de pessoas de diferentes localidades e épocas para serem conhecidos por outras ao redor do mundo através de pergaminhos, papiros, livros, etc. Lévy aponta ainda que, pela primeira vez, os discursos foram separados do contexto onde ocorriam. Ou seja, não era mais necessário um contato direto para que se pudesse conhecer o pensamento de outras pessoas.

Já o sociólogo Manuel Castells, enfatiza a importância da criação do alfabeto grego em 700 a.C., que permitiu preencher a “lacuna entre o discurso oral e o escrito” e separar o que é falado de quem fala (Castells, 1999, p. 353). Para este autor, o alfabeto grego é uma tecnologia conceitual que acabou por constituir a base para o desenvolvimento da filosofia e da ciência ocidentais. Este alfabeto se tornou, ainda na visão de Castells, a infra-estrutura mental para a comunicação baseada em conhecimento. Ainda assim, Castells informa que a alfabetização só alcançou um patamar relevante com a “invenção e difusão da imprensa e fabricação do papel” (Castells, 1999, p.353).

A invenção do sistema de correio trouxe uma nova mudança diretamente na esfera da comunicação interpessoal, possibilitando uma maior facilidade de comunicação entre as pessoas que se encontravam geograficamente distantes. Lévy informa que, na China, desde a mais remota antiguidade, era freqüente a utilização de cavalos e postos de troca para receber e enviar notícias e ordens de um ponto para outro. Essas técnicas eram igualmente conhecidas no Império Romano mas, de acordo com o autor, foram esquecidas pelos povos da Europa durante a Alta Idade Média. Foi somente a partir do século XV que alguns estados europeus começaram a utilizar novamente a técnica do correio para os interesses do governo central. Ou seja, o correio era utilizado para enviar e receber notícias e ordens para todos os pontos destes estados de forma mais rápida.

No entanto, para Lévy “... a verdadeira inovação social, a que afetou as relações entre as pessoas, só iria chegar no século XVII, com o uso da técnica postal em proveito da distribuição do correio ponto a ponto, de indivíduo para indivíduo distante, e não mais apenas do centro para a periferia e da periferia para o centro” (Lévy, 1997, p.124 e 125). Lévy afirma ainda, que o advento do correio como meio de comunicação entre todos os indivíduos partiu de um movimento social. O correio como ferramenta de comunicação entre as pessoas comuns a princípio funcionava na ilegalidade. Ultrapassando gradativamente os limites impostos pelo governo central, foi mais tarde reconhecido e aprovado oficialmente por conta da movimentação de pessoas em prol deste objetivo.

Por conta disso, e por causa do momento histórico em que se deu esta transição – a Revolução Industrial – Lévy acredita que o correio, enquanto dispositivo comunicacional, está “intimamente ligado à ascensão das idéias e das práticas que valorizam a liberdade e a noção de livre contrato entre indivíduos” (Lévy, 1997, p. 125). Em uma etapa posterior, a Revolução Industrial proporcionou também a utilização da energia elétrica na invenção de novos dispositivos comunicacionais como o telégrafo e o telefone. São os primórdios do uso da tecnologia facilitando a comunicação entre as pessoas.

2.1.2

A tecnologia nos dispositivos comunicacionais

“As telecomunicações, a rigor, têm menos de 150 anos, pois nasceram com a invenção do telégrafo por Samuel Morse, em 1844. Evoluem rapidamente com o telefone de Graham Bell, em 1876, e o rádio de Marconi, em 1895, para iniciar sua escalada impressionante até nossos dias” (Siqueira, 1998, p. 10).

A invenção do telégrafo e do telefone permitiu a transmissão de mensagens instantâneas, facilitando ainda mais a comunicação entre lugares e pessoas de localidades distantes.

O telégrafo, inventado por Samuel Morse em 1844, marca o nascimento das telecomunicações. O aparelho cresceu de forma explosiva desde seu lançamento, tendo logo sido transformado em serviço público para a população da época. Foi somente a partir de 1876, que começou o declínio do reinado do telégrafo como forma mais rápida de se transmitir mensagens a longas distâncias.

O telefone foi inventado em 1876 por Alexander Graham Bell e iria revolucionar a comunicação interpessoal dali em diante. O aparelho era o primeiro capaz de transmitir a voz humana a grandes distâncias. De acordo com Siqueira (1998), é o imperador Dom Pedro II que, em 1876, dá a credibilidade ao aparato elétrico de Bell. Experimentando-o na “Exposição do Primeiro Centenário da Independência dos Estados Unidos”, na Filadélfia, o imperador fica maravilhado com a “máquina que fala” e no ano seguinte a traz para o Brasil.

Em 1877, no Rio de Janeiro, capital do Império, começa a funcionar o primeiro telefone brasileiro. Instalado no palácio de São Cristóvão (hoje Museu Nacional), interliga-o com o palácio da Rua Primeiro de Março (hoje, prédio dos Correios). Apesar da empolgação do imperador, o telefone se expande lentamente nos primeiros anos. É só em 1884 que é inaugurada a primeira concessionária, a paulistana “Companhia de Telegraphos Urbanos”, com apenas onze assinantes.

Ao longo do século XX, o mundo presencia a enorme expansão dos telefones. O sucesso é tão notável que Lévy enfatiza que tanto o telégrafo quanto o telefone serviram como um sinônimo de comunicação em geral durante muito tempo (Lévy, 1997).

No Brasil, o crescimento é lento e atravancado, como exemplificado no trecho destacado abaixo, que se refere ao início dos anos 80:

“O governo federal confisca os recursos do Fundo Nacional de Telecomunicações (FNT) e boa parte dos superávits operacionais do Sistema

Telebrás. O congestionamento aumenta. A demanda não atendida se torna insuportável. O câmbio negro cobra até 10 mil dólares por uma linha telefônica em São Paulo (Siqueira, 1998, p. 47)”.

Apesar disso, o telefone se consolida como ferramenta mais rápida e prática para a interação a longas distâncias, tanto no Brasil quanto no resto do mundo.

Um século depois da invenção e expansão mundial dos telefones, surgiram os bips. O aparelho informava ao usuário, através de um sinal sonoro (bip) ou luminoso, que alguém lhe havia enviado uma mensagem. O usuário então ligava para uma central telefônica da companhia operadora do aparelho, informava seu código de cadastro e recebia a mensagem através da telefonista daquela mesma central. Já no final dos anos 80, surgiram os aparelhos chamados de *paggers*, que recebiam mensagens de textos diretamente em seu visor de cristal líquido. O envio da mensagem era similar ao dos bips, ligava-se para o telefone da central e informava-se o código do aparelho da pessoa para quem se desejava enviar a mensagem e qual era o texto da mensagem. O destinatário lia a mensagem diretamente no aparelho. No entanto, vale ressaltar, que tal como o bip, o *pager* só permite a comunicação em um sentido, o aparelho recebe a mensagem mas não é capaz de transmitir a resposta. Posteriormente, tornou-se possível enviar mensagens para o *pager* através da Internet, sem necessidade de uma pessoa que mediasse o contato, tudo era feito através de “máquinas”.

Em 1989 é inaugurado no Rio de Janeiro o primeiro sistema de telefonia celular do Brasil. Praticamente ao mesmo tempo em que os bips, os celulares em sistema analógico⁴ chegavam ao Brasil e tornavam-se cada vez mais acessíveis a toda a população. A difusão do aparelho e posteriormente, o uso do sistema digital permitiram baratear o custo do mesmo. Um pouco mais tarde, as linhas já não precisavam ser compradas. Pelo sistema de ligações através de cartão, a pessoa pagava pelo aparelho e comprava os cartões de ligação no momento em que desejasse⁵. O uso da tecnologia digital traz uma revolução para a arte das telecomunicações, como coloca Siqueira (1998):

“Estamos no limiar do século XXI. A microeletrônica cria chips com dezenas de milhões de transistores. A digitalização dá às telecomunicações a mesma

⁴ Analógico é “aquilo que é oposto ao digital. No caso da Internet [...] estão as linhas telefônicas, que podem ser analógicas (pulse) ou digitais (tone)” (Bianchi, 2001, p. 70).

⁵ A respeito da revolução dos celulares ver Nicolaci-da-Costa (2003).

linguagem dos computadores. Nascem as redes de computadores e, entre elas, a rede das redes: a Internet. Os satélites antecipam os serviços globais, criando a comunicação pessoal mundial, ou seja, para qualquer lugar, a qualquer hora, para qualquer pessoa: *anywhere, anytime, to anybody*⁶. As fibras ópticas podem transmitir num segundo tudo o que os jornais de todo o mundo publicam num ano” (Siqueira, 1998, p. 79).

Essa “digitalização” a que Siqueira se refere, vem trazendo novos modos de lidar com a informação e novas formas de comunicação como o próprio autor assinalou. Esse processo de transformação das telecomunicações vem sendo chamado de revolução das tecnologias da informação.

2.2 A revolução das tecnologias da informação

“... diferentemente de qualquer outra revolução o cerne da transformação que estamos vivendo na revolução atual refere-se às tecnologias da informação, processamento e comunicação. A tecnologia da informação é para esta revolução o que as novas fontes de energia foram para as Revoluções Industriais sucessivas, do motor a vapor à eletricidade...” (Castells, 1999, p. 50).

As tecnologias da informação podem ser entendidas como um conjunto de dispositivos técnicos através dos quais é possível a comunicação entre as pessoas, a criação e emissão de mensagens e a troca de informação. Em outras palavras, as tecnologias da informação são dispositivos comunicacionais utilizados tanto para a comunicação interpessoal quanto para a comunicação de massa. Desse modo, a imprensa e a TV são exemplos de tecnologias da informação que fazem parte há bastante tempo do cotidiano da maioria das pessoas.

Com o aprimoramento e utilização das tecnologias digitais, isto é, baseadas em transmissão de *bytes*⁷, surgiram as novas tecnologias da informação. Dentre elas, a principal é a Internet, que oferece novas formas de comunicação interpessoal bem como novas formas de comunicação de massa. Estas últimas no entanto, fogem aos objetivos do presente trabalho.

O surgimento da Internet trouxe inúmeras mudanças para a vida dos sujeitos contemporâneos e vem sendo tratado por alguns autores, como Manuel

⁶ Grifos do autor.

⁷ “Para formar um byte são necessários 8 bits. Um bit é um dígito binário. O termo bit é usado para definir um dos dois dígitos binários (0 e 1) no universo da Informática” (Bianchi, 2001, p. 83 e 87).

Castells (1999) e Nicolaci-da-Costa (1998), como uma revolução do porte da Revolução Industrial do século XVIII.

Neste momento de transformações, dúvidas e investigações muitos autores como Castells (1999), Lévy (1990, 1995, 1997), Cébrian (1998) e Nicolaci-da-Costa (1998, 2000, 2001, 2002a, 2002b e 2003), entre outros, vêm se dedicando a estudar os impactos da revolução das tecnologias da informação sobre a economia, a cultura, a sociedade e a vida dos indivíduos nestas sociedades.

Neste grupo de autores destaco o filósofo Pierre Lévy, que denominou este momento de revolução virtual e o sociólogo Manuel Castells, que chama de revolução das tecnologias da informação esta época de mudanças trazidas pelas tecnologias digitais.

2.2.1 Lévy e a revolução virtual

Pierre Lévy vem se dedicando a estudar os efeitos do uso das tecnologias digitais na vida dos sujeitos contemporâneos. Ele afirma que tem como objetivo investigar “o papel das tecnologias da informação na constituição das culturas e inteligências dos grupos” (Lévy, 1990, p.12). Isso porque Lévy acredita que, mesmo que se reconheça que os seres humanos possuem algumas características “cognitivas” universais, as formas de conhecer, sentir ou pensar são condicionadas pela época, cultura e circunstâncias ou o que chama de “transcendental histórico”. De acordo com ele, o transcendental histórico é aquilo que estrutura a experiência dos sujeitos. Baseado nisso, afirma que com o advento das tecnologias digitais:

“Novas maneiras de pensar e conviver estão sendo elaboradas no mundo das telecomunicações e da informática. As relações entre os homens, o trabalho, a própria inteligência dependem, na verdade, da metamorfose incessante de dispositivos informacionais de todos os tipos” (Lévy, 1990, p. 7).

Esses dispositivos informacionais, Lévy chama de técnicas⁸ que, segundo ele, são dispositivos materiais que moldam o pensamento humano. No entanto, sua posição é de que a “técnica” não determina o social e sim o condiciona, ou

⁸ Esse conceito é exaustivamente trabalhado pelo autor em *As Tecnologias da Inteligência*, Editora 34, S. P. 1990.

seja, a técnica abre novas possibilidades dentro da cultura em que é produzida. Algumas opções culturais ou sociais não poderiam ser pensadas sem a existência dessas técnicas. Isso porque, segundo Lévy, as técnicas constituem os indivíduos:

“O cúmulo da cegueira é atingido quando as antigas técnicas são declaradas culturais e impregnadas de valores, enquanto que as novas são denunciadas como bárbaras e contrárias à vida. Alguém que condena a informática não pensaria nunca em criticar a impressão e menos ainda a escrita. Isto porque a impressão e a escrita (que são técnicas!) o *constituem* em demasia para que ele pense em apontá-las como estrangeiras” (Lévy, 1990, p.15)⁹.

Para Lévy, a técnica toma parte no transcendental histórico e, por isso, também toma parte na constituição do sujeito. Para exemplificar esta afirmação, o autor coloca que a noção de tempo e espaço que temos hoje não é resultado de discursos ou idéias sobre tempo e espaço. Esta noção, segundo Lévy, se deve ao que ele chama de um agenciamento técnico que compreende desde relógios e mapas até as vias de comunicação e transporte (Lévy, 1990). Ou seja, toda a noção de tempo e espaço que possuímos está diretamente ligada aos dispositivos técnicos que nos permitem medir e localizar as horas e as localidades, respectivamente.

Lévy ainda oferece um segundo exemplo para demonstrar os efeitos da técnica sobre o transcendental histórico. Citando o trabalho *La Distribution*, de Michel Serres (1977), Lévy afirma que:

“... a máquina a vapor era não apenas um objeto, e um objeto técnico, [...] podíamos ainda analisá-la como o modelo termodinâmico através do qual autores como Marx, Nietzsche ou Freud pensavam a história, o psiquismo, ou a situação do filósofo” (Lévy, 1990, p. 15).

Lévy utiliza esses exemplos para fazer uma analogia com o presente momento de nossa história e dizer que o computador se tornou um dos dispositivos técnicos através dos quais os seres humanos enxergam o mundo.

Partindo do que chama de revolução virtual, Lévy levanta questões sobre como a inserção das tecnologias digitais vem sendo absorvida pelas culturas, sociedades e indivíduos. De acordo com ele, além do próprio computador ter se tornado um dispositivo técnico para se enxergar o mundo ele propiciou ainda a formação de um novo mundo: o da realidade virtual. Este novo mundo é chamado

⁹ Grifos do autor.

de ciberespaço por Lévy. Discutirei mais adiante o conceito de ciberespaço. Por ora, apresento outro autor que tem um pensamento semelhante ao de Pierre Lévy no que se refere a este momento de transformações instaurado pelo uso das tecnologias digitais. Este autor é o sociólogo Manuel Castells.

2.2.2

Castells e a revolução das tecnologias da informação¹⁰

Castells parte do que chama de revolução das tecnologias da informação para analisar “a complexidade da nova economia, sociedade e cultura em formação” (Castells, 1999, p.24). Por tecnologias da informação o autor compreende o conjunto de “tecnologias em microeletrônica, computação (*software* e *hardware*), telecomunicações/radiodifusão, e optoeletrônica” (Castells, 1999, p.50). Ele inclui ainda a engenharia genética neste meio, entretanto, isto foge aos objetivos deste trabalho. Para fins deste, tomarei como tecnologia da informação o que Castells fala sobre a computação e telecomunicações.

Tal como Lévy, para Castells a sociedade não pode ser entendida ou representada sem suas ferramentas tecnológicas. A tecnologia molda a sociedade mas é também moldada e modificada pelos sujeitos que as utilizam. Por isso, Castells considera que a utilização das novas tecnologias da informação gera uma série de transformações macroscópicas e microscópicas. Na esfera macro, Castells faz uma comparação entre os antigos modos de produção e o que chama de modos de desenvolvimento¹¹ na contemporaneidade. Já na esfera micro, Castells analisa os diferentes impactos que o uso dessas tecnologias vem exercendo sobre a sociedade e sobre o cotidiano dos homens.

Para o autor, as revoluções tecnológicas são caracterizadas por sua penetrabilidade “em todos os domínios da atividade humana...” (Castells, 1999, p.

¹⁰ Castells utiliza esta nomenclatura ao longo de sua obra, *A Sociedade em Rede* (1999), para dissertar sobre as transformações que as tecnologias digitais vêm trazendo para a contemporaneidade.

¹¹ Segundo Castells, os modos de produção têm como base a divisão dos produtos em consumo e excedente, o que divide a sociedade em detentora do produto e mão-de-obra. Segundo o autor, os modos de produção são o capitalismo, que visa a maximização do lucro, e o estatismo, que visa a maximização do poder. Já os modos de desenvolvimento dividem-se em industrialismo, que é voltado para o crescimento da economia e da produção, e o novo modo informacional (informacionalismo) que visa o desenvolvimento tecnológico, isto é, a acumulação de conhecimentos e maiores níveis do processamento de informação. Para maior aprofundamento ver Castells, 1999.

50). E, para ele, as novas tecnologias da informação e o formato digital estão no centro da presente revolução tecnológica. Castells acredita que a formação do que chama de uma linguagem universal digitalizada, propicia uma convergência dos meios de comunicação em geral e acaba por gerar um novo modo de comunicação através de computadores.

“... o processo atual de transformação tecnológica expande-se exponencialmente em razão de sua capacidade de criar uma interface entre campos tecnológicos mediante uma linguagem digital comum na qual a informação é gerada, armazenada, recuperada, processada e transmitida. Vivemos em um mundo que, segundo Nicholas Negroponte, se tornou digital” (Castells, 1999, p. 50).

Para Castells, a instauração da comunicação mediada por computadores – CMC – proporcionou o surgimento de novas e diversas formas de comunicação interpessoal, como veremos a seguir.

2.3

A comunicação interpessoal *online*

“Basta que alguns grupos sociais disseminem um novo dispositivo de comunicação, e todo o equilíbrio das representações e das imagens será transformado, como vimos no caso da escrita, do alfabeto, da impressão, ou dos meios de comunicação [...] modernos” (Lévy, 1990, p. 16).

Tanto Castells quanto Lévy acreditam que o advento das tecnologias digitais revolucionou a comunicação interpessoal. O argumento deles é que, na verdade, além de incorporar todas as tecnologias anteriores (o correio e o telefone entre outras), a tecnologia digital ainda proporciona novas formas de se transmitir e trocar informações como os celulares digitais, o correio eletrônico e a comunicação em tempo real através dos programas virtuais interativos.

Em sua análise do ciberespaço, no livro *Cibercultura*, Lévy afirma que todos os meios de informação anteriores ao advento das tecnologias digitais continuam disponíveis no ciberespaço (Lévy, 1997, p. 93). Neste, além disso, surgem “as inovações em relação às grandes técnicas de comunicação anteriores” que, de acordo com o ele, são: acesso à distância aos diversos recursos de um computador e transferência de arquivos, o correio eletrônico, as conferências eletrônicas, os *groupwares*, a comunicação através de mundos virtuais compartilhados e as navegações.

O acesso à distância é a possibilidade que um usuário tem de se conectar à computadores remotos e acessar o banco de dados destes computadores. Lévy coloca ainda que o acesso à distância, além de permitir a obtenção de informações de computadores distantes, possibilita também que os usuários alimentem as memórias destes computadores. De acordo com Lévy, “torna-se possível [...] que comunidades dispersas possam comunicar-se por meio do compartilhamento de uma telememória na qual, cada membro lê e escreve, qualquer que seja sua posição geográfica” (Lévy, 1997, p. 94).

A transferência de arquivos refere-se à transferência de dados de um computador para outro. O processo consiste em copiar informações, ou até mesmo programas, do banco de dados de computadores remotos para o computador do usuário. De acordo com Lévy, a transferência de arquivos e de programas foi o que facilitou a disseminação de “grande parte dos programas que otimizam a comunicação entre os computadores e a pesquisa de informações no ciberespaço...” (Lévy, 1997, p. 94).

Para Lévy, a troca de mensagens através do correio eletrônico encontra-se entre as mais importantes e mais utilizadas funções do ciberespaço. O autor reforça que cada “pessoa ligada a uma rede de computadores pode ter uma caixa postal eletrônica identificada por um endereço especial, receber mensagens enviadas e enviar mensagens a todos aqueles que possuam um endereço eletrônico...” (Lévy, 1997, p. 94 e 95).

As conferências eletrônicas são dispositivos mais complexos que o correio eletrônico porque permitem que “grupos de pessoas discutam em conjunto sobre temas específicos” (Lévy, 1997, p. 99). Nas conferências eletrônicas, as pessoas do grupo compartilham um local virtual para a discussão dos assuntos de sua preferência. Na Internet, essas conferências são chamadas de *newsgroup*.

Já os *groupwares* são uma espécie de conferência eletrônica voltada para grupos de trabalho. Os *groupwares*, inversamente às conferências eletrônicas, permitem a gravação dos diálogos, contribuições do grupo e indexação de pesquisas. Para Lévy, eles funcionam como uma memória dos grupos, e podem ser utilizados para fins de trabalho cooperativo, sistemas avançados de aprendizagem ou hiperdocumentos compartilhados.

Por sua vez, os mundos virtuais compartilhados são espaços virtuais compartilhados por várias pessoas que podem modificar seu conteúdo. Para Lévy,

“quando uma das pessoas modifica o conteúdo da memória digital compartilhada, os outros percebem imediatamente o novo estado do ambiente comum” (Lévy, 1997, p. 105). O autor informa que estes espaços podem ser utilizados para jogos de aventura na Internet, para ambientes de aprendizagem ou de trabalho entre outras possibilidades. Lévy acredita que os mundos virtuais compartilhados servem cada vez mais como dispositivos de comunicação interpessoal.

Por fim, as navegações permitem a “viagem” na *Web*, através de *links* (conexão direta entre páginas diferentes) ou sistemas de busca. “Na web, cada elemento de informação contém ponteiros, ou *links*, que podem ser seguidos para acessar outros documentos sobre assuntos relacionados. A Web também permite o acesso por palavras-chave a documentos dispersos em centenas de computadores dispersos através do mundo, como se esses documentos fizessem parte do mesmo banco de dados...” (Lévy, 1997, p. 106).

Para Lévy, estas são características do ambiente em Rede que não podem ser encontradas em outros meios de comunicação. Logicamente, o fax já permitia a transferência de arquivos, mas não com as facilidades apontadas por Lévy sobre o correio eletrônico, no qual a transferência de arquivos, informações e comunicação em geral é facilitada pelo formato digital, não precisando de variados e diferentes intermediários (como o fax, telefone ou correio) para chegar às mãos do destinatário, tudo é feito através do próprio computador.

Além disso, as conferências eletrônicas e *groupwares* permitem a discussão de assuntos de interesse específico dos usuários sem a necessidade de encontros físicos, facilitando assim a participação de pessoas de diferentes localidades. Já os mundos virtuais compartilhados são espaços virtuais interativos que Lévy considera como dispositivos de comunicação nos quais todos podem potencialmente interagir com todos, diferenciando-se dos dispositivos comunicacionais tradicionais como será visto mais adiante. Quanto às navegações, apesar de não pertencerem à esfera da comunicação interpessoal, permitem ao usuário estar em contato com diversos lugares do mundo e obter variadas informações sobre todo e qualquer tipo de assunto sem sequer sair de casa, além de possibilitarem a entrada em páginas de *Web-Chats*¹², isto é, espaços de bate-

¹² *Web-Chats* são salas de bate-papo disponíveis em *sites* e *home-pages*.

papo virtual e páginas de Web-mail¹³, ou seja, páginas da Internet que disponibilizam serviços, geralmente gratuitos, de correio eletrônico. Lévy ressalta também que a velocidade e a facilidade com que estas operações podem ser feitas é uma outra característica peculiar da Internet.

No âmbito da comunicação interpessoal propriamente dita, ainda há a criação de programas interativos de comunicação em tempo real¹⁴. Lévy não aborda diretamente esses programas, entretanto, apesar destes serem majoritariamente textuais, eles se enquadram na definição de mundos virtuais compartilhados apresentada pelo autor. Isto porque, esses programas são espaços virtuais compartilhados onde os usuários interagem e modificam o “local”. Estes programas implicaram em grandes mudanças na vida de seus usuários. Através deles, é possível estar em contato com diversas pessoas de diferentes culturas ao mesmo tempo e conversar com todas em tempo real. Esses programas também são dispositivos comunicacionais todos-todos, isto é, onde todos podem potencialmente interagir com todos.

Essa característica marcante da Internet possibilitou algumas mudanças no cotidiano das pessoas. Nicolaci-da-Costa apresenta em seu livro *Na Malha da Rede: os impactos íntimos da Internet* (1998), uma série de relatos e depoimentos sobre os novos tipos de relacionamentos propiciados pela Internet. Em 2001, Costa fez um estudo sobre as novas relações interpessoais em sua dissertação de mestrado *IRC: uma nova alternativa para as relações entre as pessoas*. O IRC é um dos mais antigos e mais utilizados programas de *Chat* (bate-papo).

Essas autoras puderam verificar que a Internet disponibilizou uma forma cômoda, relativamente segura e informal de se constituir novos laços de amizade ou até mesmo iniciar relacionamentos amorosos. Na maior parte dos casos, as pessoas que procuram relacionamentos virtuais têm como interesse simplesmente conhecer e interagir com pessoas no mundo inteiro.

Para Gustavo Cardoso, autor do artigo *Contributos para uma sociologia do ciberespaço* de 1998, que traz uma investigação aprofundada sobre o

¹³ Web-mail é aquele “e-mail enviado diretamente pela Internet [...] sem a utilização de programas de correio eletrônico [...] de qualquer computador ligado à Internet é possível enviar e receber e-mails por uma conta de webmail” (Bianchi, 2001, p. 234).

¹⁴ Vale ressaltar, que na Rede encontram-se tanto meios de comunicação em forma síncrona (em tempo real) quanto em forma assíncrona (tempo atrasado), como será discutido mais à frente neste capítulo.

funcionamento e as relações sociais em uma determinada lista de discussão¹⁵, a Pt-net:

“... a convergência entre os computadores e as tecnologias de comunicação não se limita apenas a criar um novo meio de disponibilização de informação, ela é ao mesmo tempo propiciadora de comunicação e de uma convergência de carácter social”¹⁶(Cardoso, 1998, p. 1).

Segundo Cardoso, a Internet não se limita a facilitar a troca de informação. Ela favorece a comunicação entre inúmeras pessoas dos mais diversos locais, com o objetivo de discutir interesses em comum. A Internet é assim, um novo espaço, que além de favorecer a formação de um “local” adequado para a comunicação, propicia também a criação de novas relações sociais. De acordo com o autor, esses espaços ou locais de interação vão se formando à medida que os interesses específicos de alguns grupos vão surgindo.

Para Monteiro, autor do artigo intitulado *A Internet como meio de comunicação: possibilidades e limitações* (2001), a Internet é predominantemente uma ferramenta de comunicação interpessoal. Segundo o autor, o correio eletrônico e os softwares que permitem uma comunicação oral, além de serem opções mais econômicas do que as chamadas telefônicas comuns, estão entre os recursos mais utilizados na Rede, superando inclusive a navegação na WWW¹⁷.

O correio eletrônico, ferramenta de comunicação assíncrona, ocupa lugar de destaque no uso da Internet. Ele é apontado por autores como Castells e Lévy como o programa mais utilizado na Rede, fato que é comprovado em pesquisas realizadas sobre os hábitos dos internautas, como por exemplo, a do Cadê/ Ibope (2000)¹⁸ na qual 39% dos usuários apontaram fazer uso constante do correio eletrônico.

O uso crescente de programas de *Chat* também explicita o carácter interativo e comunicacional da Rede e a revolução que o uso dela vem trazendo para a comunicação interpessoal. Julgo ser interessante esclarecer como começou tudo isso.

¹⁵ Listas de discussão são grupos de debates sobre temas específicos que funcionam através do correio eletrônico.

¹⁶ Transcrição literal do texto do artigo.

¹⁷ World Wide Web.

¹⁸ Em Jornal “O Globo” de 22/02/2000, em Monteiro (2001).

2.3.1

Origens da comunicação mediada por computadores (CMC)

De acordo com Castells (1999), a CMC começou nos EUA nos anos 90 com objetivo de facilitar a comunicação entre professores e pós-graduandos das universidades americanas. Eram, no princípio, redes isoladas de comunicação, mas que já possuíam, entre outras, as características da interatividade, penetrabilidade e flexibilidade posteriormente consolidadas com a Internet.

Segundo Castells (1999), a Internet reuniu as CMC isoladas e se tornou a espinha dorsal da comunicação mediada por computadores, ligando cada vez mais um número maior de redes. Castells informa ainda que ao longo de poucos anos a Internet foi integrando cada vez mais as redes locais e regionais. Se, a princípio, esta grande rede estava restrita às atividades dos militares e dos acadêmicos enquanto ARPANET¹⁹, com o avanço tecnológico isso mudou. Bastava ao usuário comum adquirir um PC²⁰ e fazer a conexão de um modem à linha telefônica para adentrar um mundo repleto de possibilidades e facilidades no que se refere à informação e comunicação: a Internet.

Para Castells, na década de 70, um novo paradigma tecnológico com base na tecnologia da informação se constituiu nos EUA (na Califórnia), o que, segundo o autor, teve grandes conseqüências “para as formas e a evolução das novas tecnologias da informação”: estas acabaram incorporando o espírito libertário da época.

“A ênfase nos dispositivos personalizados, na interatividade, na formação de redes e na busca incansável de novas descobertas tecnológicas, mesmo quando não faziam muito sentido comercial, não combinava com a tradição, de certa forma cautelosa, do mundo corporativo. Meio inconscientemente, a revolução da tecnologia da informação difundiu pela cultura mais significativa de nossas sociedades o espírito libertário dos movimentos dos anos 60” (Castells, 1999, p. 25).

O caráter interativo mencionado por Castells é um dos principais ingredientes que propiciaram a união das redes. Além disso, para este autor, a comunicação nas redes digitais está intrinsecamente ligada à informação. Isto se dá porque o surgimento do hábito da comunicação mediada por computadores está ligado à utilização de sistemas de informação e vice-versa. Para Castells, foi a

¹⁹ ARPANET é uma rede de computadores de médio e grande porte, criada e desenvolvida na década de 60 pela Agência Nacional do Departamento de Defesa dos EUA.

²⁰ PC é a abreviatura de Personal Computer ou, em português, computador pessoal.

comunicabilidade da rede que estimulou o desenvolvimento dos Sistemas de Boletins Informativos (BBS²¹) que, por não precisarem de redes sofisticadas, tornaram-se quadros de aviso de todos os tipos de interesse e afinidade, e deram início às comunidades virtuais. Posteriormente, a rede de alcance mundial (WWW) possibilitou a segmentação de interesses através de *sites*²² e *home-pages*²³ que continham assuntos de interesse específico de determinados grupos que se reuniam no espaço virtual interativo para discuti-los.

Já Lévy tem uma visão um pouco diferente do processo de transformações que deu origem à Rede. Ele acredita que o movimento social nascido na Califórnia, nos anos 70, “apossou-se das novas possibilidades técnicas e inventou o computador pessoal” (Lévy, 1997, p. 31). O computador pessoal passou por um processo de humanização constante, com a criação de interfaces mais “amigáveis”, em contrapartida aos antigos e complicados comandos do sistema DOS facilitando a aceitação e difusão da máquina.

A informática e os computadores foram, então, se estendendo a outras dimensões como as telecomunicações, cinema e música. “A digitalização penetrou primeiro na produção e gravação de músicas, mas os microprocessadores e as memórias digitais tendiam a tornar-se a infra-estrutura de produção de todo o domínio da comunicação” (Lévy, 1997, p. 32).

Além disso, a criação do sistema de redes pelos militares americanos estava para se transformar definitivamente. Lévy aponta que, no final dos anos 80 e início de 90, um movimento sócio-cultural, formado por jovens profissionais das grandes metrópoles e dos *campi* norte-americanos, tomou rapidamente proporções mundiais ocasionando na interconexão das antigas redes e o crescimento exponencial de seus usuários.

“Como no caso da invenção do computador pessoal, uma corrente cultural espontânea e imprevisível impôs um novo curso ao desenvolvimento tecnoeconômico. As tecnologias digitais, surgiram, então, como a infra-estrutura do ciberespaço, novo espaço de comunicação, de sociabilidade...” (Lévy, 1997, p. 32).

²¹ Bulletin Board System.

²² “Conjunto geralmente composto por uma Home Page e várias páginas da Internet, que ficam disponíveis, para visitação, em algum servidor da Internet” (Bianchi, 2001, p. 206).

²³ “Página Inicial [...] é a primeira página de um *site*, a página principal, capaz de levar o usuário ao ponto em que ele deseja” (Bianchi, 2001, p.137).

Apesar de assinalar a importância do computador pessoal e sua evolução no processo de transformações que uniu as redes, Lévy tem um pensamento similar ao de Castells no que se refere à influência da cultura sobre este processo. Lévy menciona a espontaneidade cultural presente no final dos anos 80, enquanto Castells aponta para o espírito libertário dos anos 60, como fatores para a criação do ciberespaço. Passemos então à investigação deste novo espaço de comunicação e sociabilidade.

2.3.2 Tipos de comunicação interpessoal *online*

Assim como a comunicação tradicional, a comunicação mediada por computadores pode se dar de forma síncrona ou assíncrona. Na forma síncrona, como visto anteriormente, a comunicação entre as pessoas é instantânea, isto é, a fonte ou emissor envia a mensagem para o receptor e este a recebe milésimos de segundos depois, como por exemplo, numa conversa via telefone. Já na forma assíncrona, existe um certo período de tempo entre o envio e a recepção da mensagem, como no caso do envio de uma carta via correio tradicional ou de uma mensagem por fax.

2.3.2.1 Comunicação síncrona na Internet

Esta forma de comunicação é aquela onde a interação acontece integralmente em um determinado momento. Na Internet, é chamada de comunicação em tempo real²⁴. Exemplos de comunicação síncrona *online* são os programas interativos de *Chat* em tempo real, como o IRC, o ICQ e os *Web-Chats*, entre outros²⁵.

Ao acessar o *Internet Relay Chat*, mais conhecido como IRC, o usuário conectado à Internet tem a possibilidade de escolher entre vários “servidores”²⁶ disponíveis no próprio menu do IRC, cada um desses servidores possui uma

²⁴ “Tempo Real – Qualquer função, serviço ou comando na Internet com resposta imediata à solicitação feita, como, por exemplo, as salas de bate-papo...” (Bianchi, 2001, p. 215).

²⁵ Depois da criação e disponibilização destas três formas de *Chat* interativo, outros programas similares foram criados. Estes, no entanto, não apresentam muita variação a partir de seus originais.

²⁶ “Servidor– (1) Computador que possui os arquivos gravados e os disponibiliza para uso em rede. (2) Programa que oferece serviços ou rotinas para outros programas ou para versões clientes do próprio programa, gravadas em terminais de rede” (Bianchi, 2001, p. 204).

infinidade de canais que podem ou não ser divididos de acordo com temas como áreas regionais, idade, interesses específicos como esporte ou música, grupos de opção sexual, religiosa, etc.

O usuário pode entrar em vários servidores (se abrir o programa em janelas separadas) e dentro destes, em diversos canais ao mesmo tempo. Cada canal tem em média de 01 a 300 pessoas ou mais e, lá estando, o usuário pode conversar com elas na sala “aberta” à leitura de todos (na qual todas as pessoas podem interagir com todas as outras presentes no mesmo canal) ou em salas particulares, nas quais o usuário ainda pode conversar com várias pessoas ao mesmo tempo, se abrir várias salas privativas simultaneamente.

Já o ICQ se assemelha a um bip virtual. Após o *download*²⁷ do programa, o usuário recebe um número único e pessoal (UIN) e pode montar uma lista de contatos com amigos de sua preferência que também possuam o *software*. O programa ainda pode ser utilizado para conversas em grupo através de suas próprias salas de *Chat* (bate-papo), para uma comunicação mais reservada entre dois usuários, para enviar ou receber arquivos ou para jogos *online*.

Os *Web-chats* apresentam as mesmas possibilidades de interação que o IRC e o ICQ, com a vantagem de o usuário não precisar fazer o *download* de um programa interativo. O procedimento é simples. O usuário entra numa página da *Web* que ofereça o serviço de *Chat*, escolhe um *nickname* (apelido) e começa a conversar com outros usuários que estejam na sala. Na maioria das vezes, os *Web-chats* são divididos por tópicos com áreas de interesse específico como, por exemplo, religião, futebol ou música.

2.3.2.2

Comunicação assíncrona na Internet

Neste tipo de comunicação, há um espaço de tempo que separa o momento em que a fonte enviou a mensagem do momento em que o receptor a receberá. Esta forma de comunicação é preferida em alguns casos por não interromper as atividades da pessoa que receberá a mensagem. A mensagem será recebida e lida no momento mais adequado para o receptor.

²⁷ Download é o “ato do usuário copiar um arquivo de um computador remoto [...] para o seu próprio computador” (Bianchi, 2001, p. 113).

Na Internet, o melhor exemplo de comunicação assíncrona é o famoso correio eletrônico, um dos programas mais usados e que será detalhadamente exposto mais adiante neste trabalho. Além do correio eletrônico há também os *groupwares* e os *newsgroups* ou listas de discussão.

Os *groupwares* são programas mais associados ao trabalho, nos quais um grupo se reúne para trocar idéias mesmo que seus componentes estejam geograficamente distantes uns dos outros. Para Lévy, o papel dos *groupwares* é justamente o de reunir os textos, anotações e associações, facilitando assim o trabalho do grupo. Entretanto, a discussão virtual nem sempre visa à elaboração ou execução de um trabalho, pode ser também uma discussão sobre algum tema específico do interesse de um determinado grupo.

Os *newsgroups* são grupos de discussão como o *groupware*, ou como o que Lévy chama de conferências eletrônicas. Na definição do *Dicionário de termos usados na Internet* (Bianchi, 2001), *newsgroups* é o “local onde usuários inscritos trocam mensagens sobre um assunto definido” (Bianchi, 2001, p. 177). Os grupos de discussão podem versar sobre diversos assuntos como religião, ciência, filosofia e etc. Podem ser de dois tipos: os moderados, nos quais os textos enviados para discussão passam pelo controle de um moderador e os não moderados, nos quais os textos são diretamente publicados. Os *newsgroups* também são chamados de listas de discussão. A discussão se dá, na maior parte dos casos, através do correio eletrônico, o que possibilita o contato entre todos os membros do grupo, bem como o contato com um ou mais participantes, em particular, se for esta a vontade do usuário. Esta forma de comunicação assíncrona será abordada mais detalhadamente no decorrer do presente trabalho.

Neste momento, é importante ressaltar que tanto na forma síncrona como na forma assíncrona, o surgimento da Internet propiciou a criação de vários programas que visam facilitar a comunicação interpessoal. Este acontecimento gerou uma multiplicação nas formas de comunicação entre as pessoas. E, ainda mais, a Internet ocasionou o nascimento de um novo local apropriado para a interação que é totalmente diferente do que os dispositivos comunicacionais anteriores à ela já haviam oferecido. Esses fatores aliados, conseqüentemente implicam em uma mudança na forma de enxergar a esfera comunicacional como veremos a seguir.

2.3.3 A comunicação interpessoal *online* para Lévy

Pierre Lévy analisa a comunicação mediada por computadores através do conceito e do contexto do ciberespaço²⁸. Ele define o ciberespaço como “... o espaço de comunicação aberto pela interconexão mundial dos computadores e das memórias dos computadores”²⁹ (Lévy, 1997, p. 92). Ou seja, o ciberespaço inaugura um novo local de comunicação e interação que propicia o relacionamento entre as pessoas através do que Lévy chama de interconexão. O ciberespaço é diferente das técnicas antigas, como o telefone e o correio, porque é um espaço virtual. No telefone há o contato com um aspecto físico dos atores da interação que é a voz e no correio a própria carta já é matéria física. Já no ciberespaço as pessoas, na maior parte dos casos não se vêem, não escutam a voz umas das outras, não se tocam³⁰. Toda a comunicação no ciberespaço é feita num “local” que não é concreto, não existe enquanto aspecto físico. A comunicação ocorre de uma forma virtual.

Para Lévy, no entanto, a comunicação, de uma maneira ou de outra, sempre se deu virtualmente, ou de acordo com suas palavras, através de símbolos.

“... a comunicação continua, com o digital, um movimento de virtualização iniciado há muito tempo pelas técnicas mais antigas, como a escrita, a gravação de som e imagem, o rádio, a televisão e o telefone. O ciberespaço encoraja um estilo de relacionamento quase independente dos lugares geográficos (telecomunicações, telepresença) e da coincidência dos tempos (comunicação assíncrona). Não chega a ser uma novidade absoluta, uma vez que o telefone já nos habituou a uma comunicação interativa. Com o correio (ou a escrita em geral), chegamos a uma tradição bastante antiga de comunicação recíproca, assíncrona e à distância” (Lévy, 1997, p.49).

Lévy acredita que a verdadeira inovação não é a possibilidade de se comunicar de forma síncrona ou assíncrona com alguém de um lugar distante, pois as técnicas anteriores ao ciberespaço já permitiam isso. De acordo com ele, a originalidade do ciberespaço está na possibilidade de todos se comunicarem com todos em um mundo virtual.

²⁸ “Ciberespaço é um termo popularizado por Willian Gibson para designar a realidade imaginária compartilhada das redes de computadores. Algumas pessoas usam o termo ciberespaço como sinônimo de Internet” (Nicolaci-da-Costa, 1998, p. 27).

²⁹ Grifos do autor.

³⁰ Já existem programas que possibilitam ver e ouvir as pessoas com as quais conversamos na Internet. Esses recursos, no entanto, não são amplamente utilizados pelos usuários.

O autor afirma, que o ciberespaço inaugurou um novo dispositivo comunicacional todos-todos através da interconexão de computadores e pessoas, que é totalmente diferente dos dispositivos anteriormente utilizados. Os dispositivos comunicacionais disponíveis antes do ciberespaço operavam dentro do modelo de comunicação um-todos (como num sistema de radiodifusão em que a mensagem vai do emissor para o receptor num único caminho, não havendo retorno) ou de comunicação um-um, direcionada para a comunicação interpessoal entre duas pessoas (como no correio tradicional e no telefone).

No novo dispositivo comunicacional todos-todos, todas as pessoas conectadas à Rede podem potencialmente interagir com todas as outras. Para Lévy, esta interconexão “mergulha os seres e as coisas no mesmo banho de comunicação interativa” (Lévy, 1997, p.127), tecendo assim um universal por contato. A interconexão de computadores do mundo inteiro permite uma nova forma de comunicação que facilita a transmissão de informações e contato entre as pessoas, visto que, de acordo com Lévy, a velocidade e facilidade de troca são algumas das principais características do ambiente de Rede. O autor assinala que:

“O ciberespaço fez com que surgissem dois dispositivos informacionais que são originais em relação às mídias precedentes: o mundo virtual e a informação em fluxo” (Lévy, 1997, p.127).

Lévy acrescenta ainda, que esses novos dispositivos informacionais (o mundo virtual e a informação em fluxos), aliados aos dispositivos comunicacionais (comunicação todos-todos) são os grandes responsáveis pelas mudanças culturais e sociais contemporâneas. Ou seja, para Lévy, os novos dispositivos informacionais e comunicacionais estão no centro da revolução virtual.

Com esses novos dispositivos – informacionais e comunicacionais – houve uma mutação na comunicação interpessoal. Mais ainda, a utilização destes dispositivos proporcionou a facilidade de se comunicar e de trocar informações com diversas pessoas ao redor do mundo.

Isso faz surgir uma nova forma de relacionamento entre as pessoas que se baseia na busca por contato, através dos interesses de cada uma e constitui o que Lévy chama de comunidade virtual. De acordo com o autor, os contatos no

ciberespaço não ocorrem nos moldes da comunicação interpessoal anterior à Rede.

Na comunicação tradicional, as pessoas se conhecem por um determinado motivo, como quando são apresentadas umas às outras – em reuniões, empresas e etc –, ou mesmo ao acaso. Na comunicação *online*, o motivo para conhecer outras pessoas é, na maior parte das vezes, a convergência de interesses de grupos de pessoas ou o simples desejo de interagir e conversar. Lévy ressalta que:

“... o ciberespaço torna-se uma forma de contatar pessoas não mais em função de seu nome ou de sua posição geográfica, mas a partir de seus centros de interesse” (Lévy, 1997, p. 100).

Para Lévy, no ciberespaço as pessoas interagem umas com as outras por causa de interesses convergentes. Isto é, muitas vezes as pessoas interagem antes mesmo de se apresentarem umas às outras, em função do interesse comum compartilhado pelos atores da interação. Com isso, Lévy quer dizer que a comunicação interpessoal *online* difere da comunicação tradicional. Na comunicação tradicional, a interação geralmente acontece devido à proximidade física (como interagir com vizinhos ou com colegas de trabalho, por exemplo) ou devido à apresentação feita por intermediários ou conhecidos em comum dos atores da interação. Já na comunicação interpessoal *online*, o motivo para interagir é majoritariamente um interesse em comum ou a simples vontade de conversar com pessoas diferentes. Tal como Lévy, Castells é outro autor que assinala a importância dos novos dispositivos de comunicação do ciberespaço para a vida dos sujeitos contemporâneos. Assim como Lévy, Castells acredita que os novos modos de comunicação interpessoal vêm trazendo grandes mudanças culturais para a sociedade moderna.

2.3.4

A comunicação interpessoal online para Castells

Da mesma forma que Lévy, Castells acredita que as “... redes interativas de computadores estão crescendo exponencialmente, criando novas formas e canais de comunicação, moldando a vida e, ao mesmo tempo, sendo moldadas por ela” (Castells, 1999, p.22).

Para Castells, a comunicação mediada por computadores (CMC) reforça os padrões sociais preexistentes. “Os novos meios de comunicação não divergem das culturas tradicionais: absorvem-nas” (Castells, 1999, p.392). Com isso, sua posição é a de que as tecnologias anteriores não deixam de existir, mas além de ainda serem encontradas no modelo tradicional, após a revolução das tecnologias da informação, estão disponíveis também em formato digital.

Além disso, Castells acredita que o sistema audiovisual de símbolos e percepções é extremamente importante para a “expressão plena da mente humana” (Castells, 1999, p. 353). Ele diz que a invenção da escrita, ao mesmo tempo em que se tornou a base para que a filosofia e a ciência ocidentais se desenvolvessem, afastou a imagem e os sons para os domínios artísticos. Com o rádio, os filmes e a TV a cultura audiovisual voltou a fazer parte da vida da maioria das pessoas.

No entanto, é ao estabelecimento das redes interativas e à integração que estas promovem entre os vários modos de comunicação que Castells atribui as grandes mudanças culturais e sociais que vêm ocorrendo nas últimas décadas. Segundo ele, estas redes interativas são responsáveis pela integração das modalidades escrita, oral e audiovisual da comunicação humana, o que modifica as formas de comunicação precedentes à elas, nas quais, na maior parte das vezes, estas modalidades costumavam ser separadas. Em suas palavras:

“A integração potencial dos textos, imagens e sons no mesmo sistema interagindo através de pontos múltiplos no tempo escolhido (real ou atrasado) em uma rede global, em condições de acesso aberto e de preço acessível – muda de forma fundamental o caráter da comunicação” (Castells, 1999, p. 354).

Castells (1999) enfatiza ainda, que a comunicação molda a cultura visto que, enxergamos nossa realidade a partir das nossas linguagens. Assim como Lévy coloca que o transcendental histórico influencia a constituição dos valores culturais de cada época, Castells acredita que a cultura é determinada pela comunicação. Isto é, para Castells o sistema de códigos e crenças são historicamente produzidos. Além disso, esse sistema cultural e histórico é modificado pelas tecnologias ou sistemas tecnológicos de cada época. Com isso, Castells quer dizer que as tecnologias digitais estão mudando e moldando a cultura contemporânea, mas também estão sendo moldadas por essa cultura.

De acordo com Castells, a revolução das tecnologias da informação propicia uma espécie de convergência de culturas através da instauração do que chamou de linguagem digital universal que possibilita a conexão de pessoas de todos os pontos do planeta e favorece a globalização.

“... um novo sistema de comunicação que fala cada vez mais uma língua universal digital tanto está promovendo a integração global da produção e distribuição de palavras, sons e imagens de nossa cultura como personalizando-os ao gosto das identidades e humores dos indivíduos” (Castells, 1999, p. 22).

Assim como Castells, Lévy também acredita que as novas tecnologias da informação promovem uma conexão ou como ele mesmo disse, interconexão mundial. Um dos principais veículos que propicia esta interconexão é o correio eletrônico, como discutirei a seguir.

2.3.5

O correio eletrônico

“... com todas essas facilidades [...] as pessoas reativaram ou adquiriram um hábito que supúnhamos pertencer ao passado: o de manter correspondência com várias pessoas mundo afora” (Nicolaci-da-Costa, 1998, p. 175).

O melhor exemplo de comunicação assíncrona na Internet ainda é o correio eletrônico. A definição de correio eletrônico é “a mensagem enviada por meio de um serviço de transferência de mensagens na Internet” (Bianchi, 2001, p. 103). Lévy (1997) faz uma breve comparação entre o correio tradicional e o correio eletrônico ressaltando que este último oferece uma série de vantagens quanto à composição e transmissão das mensagens, como pode ser visto no trecho a seguir:

“... as mensagens recebidas em uma caixa postal eletrônica são obtidas em formato digital. Podem, portanto, ser facilmente apagadas, modificadas e classificadas na memória do computador do receptor, sem passar pelo papel. De forma simétrica, não é mais necessário imprimir o texto para fazer com que chegue a seu destinatário: pode ser enviado em sua forma digital inicial. Essa característica é ainda mais interessante quando levamos em conta que muitas mensagens são produzidas, hoje, por meio de computadores” (Lévy, 1997, p. 95).

De acordo com Lévy, a troca de mensagens é uma das atividades mais importantes no ciberespaço. Com o acesso à Internet, pode-se fazer uso de endereços eletrônicos (*e-mails*) que permitem a comunicação assíncrona de

mensagens, a transferência de arquivos ou o envio de uma mesma mensagem para vários endereços ao mesmo tempo.

“O correio eletrônico permite enviar, de uma só vez, uma mesma mensagem a uma lista (que pode ser longa) de correspondentes, bastando indicar essa lista. Assim, não é necessário fazer fotocópias do documento, nem digitar diversos números telefônicos, um após o outro” (Lévy, 1990, p.95).

Ainda segundo Lévy, isso acontece em qualquer lugar onde seja possível uma conexão com o ambiente de Rede, permitindo que se envie ou receba mensagens em quase qualquer lugar do mundo. No Brasil, é cada vez maior o número de lojas no estilo *cybercafé*, que são cafés ou lanchonetes cheias de computadores que oferecem acesso à Internet, e as *Lan³¹ Houses*, que vêm surgindo em número cada vez maior no Rio de Janeiro. As *Lan Houses* são locais especializados em oferecer serviços de acesso à Internet e jogos virtuais interativos através da conexão dos computadores da loja.

Castells (1999) tem a mesma opinião de Lévy no que se refere à utilização em larga escala do correio eletrônico. Enfatiza que dentre as atividades da comunicação mediada por computadores, o correio eletrônico é a que mais cresce. Segundo ele, uma das razões para isso é que o uso do correio eletrônico em muitos casos se assemelha ao uso do telefone, tendo como diferença básica o fato de o *e-mail* ser acessado pelo usuário na hora de sua preferência, enquanto o telefone pode interromper ou atrapalhar o destinatário da mensagem. Castells chega a afirmar que em alguns casos o *e-mail* vem se tornando preferível ao telefone:

“... uma vez que secretárias eletrônicas e serviços de caixa postal de voz criaram uma barreira de comunicação [...] o correio eletrônico [é] a melhor opção para comunicação direta em um momento preferido” (Castells, 1999, p. 384 e 385).

Nicolaci-da-Costa (1998) também registra que o *e-mail* é uma forma menos invasiva de se relacionar com as pessoas do que o telefone. E diz que podemos enviar *e-mails* “com a certeza [...] de que não estamos sendo inoportunos – o que pode acontecer com frequência quando usamos o telefone – pois o usuário

³¹ “LAN – Local Area Network – É uma rede que pode se restringir aos limites físicos de uma empresa, como pode abranger um raio de até 25 Km, com sua comunicação feita por meio de ondas de rádio, linha telefônica, fibra óptica, etc” (Bianchi, 2001, p. 157).

só recebe nossas mensagens quando disponível para tanto, ou seja, quando abre sua *mailbox* virtual” (Nicolaci-da-Costa, 1998, p. 176).

E, ainda mais, para Nicolaci-da-Costa o correio eletrônico propicia uma maior sensação de proximidade entre pessoas que moram em lugares distantes. Isso porque o correio eletrônico permite que o relacionamento entre familiares e amigos que se encontrem em localidades distantes possa se manter íntimo e contínuo, visto que, diferentemente de uma carta, um *e-mail* não precisa relatar algum grande acontecimento na vida de uma das partes, pois é usado como um veículo de conversação mais informal e freqüente (Nicolaci-da-Costa, 2000).

Além disso, como foi colocado por Lévy (1997), a busca por contato é um dos principais motivos para a comunicação *online*, é necessário assinalar que o *e-mail* permite a interação entre pessoas que nem mesmo se conhecem, mas que têm interesses em comum. A partir desses interesses, estabelecem-se vínculos de amizade ou até mesmo relacionamentos amorosos.

Um exemplo disso é o livro *eu@ teamo.com.br* (1999) escrito por Letícia Wierzchowski e Marcelo Pires. No livro, o casal relata a experiência que teve ao iniciar um relacionamento virtual que terminou num casamento real. Marcelo leu um livro de Letícia e se interessou em conhecê-la, conseguiu seu *e-mail* e começaram a se corresponder. A partir daí, a troca constante de mensagens levou-os a viver uma verdadeira paixão que pulou do mundo virtual para a vida real. Assim como esse, inúmeros casos similares acontecem todos os dias.

Vale ressaltar ainda, que é através do *e-mail* que se comunicam as pessoas inscritas em *sites* de “paquera”, que estão se tornando cada vez mais populares entre os internautas. Num *site* como este uma pessoa coloca seus dados, gostos e preferências para encontrar um par e disponibiliza seu endereço eletrônico para receber mensagens dos interessados em iniciar uma paquera, amizade ou namoro. A correspondência é feita através de *e-mail* até que o casal resolva se encontrar pessoalmente. Exemplos de *sites* como estes são o *Par Perfeito* e o *Almas Gêmeas*³².

O correio eletrônico ainda permite a formação de grupos para a discussão de interesses diversos através das listas de discussão, nas quais a conversa se dá, na maior parte dos casos, através de mensagens de *e-mail* (o que possibilita o

³² Para maior aprofundamento ver o artigo “Tecla comigo vai...” em Revista Veja 1778, de 20 de novembro de 2002.

contato entre todos os membros do grupo, bem como o contato com um ou mais participantes, em particular, se for esta a vontade do usuário).

No artigo intitulado *Contributos para uma sociologia do ciberespaço* (1998), Gustavo Cardoso, apresenta uma análise do estudo que realizou durante um período de seis meses do ano de 1996, sobre uma lista de discussão, que funciona através do correio eletrônico. Ao assinar a lista, os participantes recebem um *e-mail* de apresentação da mesma contendo o funcionamento e as regras que a regem e os motivos pelos quais são estabelecidas:

“Dado que o acesso ao correio electrónico é pago pelo destinatário e não havendo qualquer forma de filtro universalmente estabelecido para a troca de mensagens na rede, convém que cada um de nós siga algumas regras elementares de cortesia, civismo e ponderação para evitar conflitos, mau estar geral e perturbações de um convívio que pretendemos agradável e construtivo para todos” (em Cardoso, 1998, p.3).³³

Buscando averiguar que tipos de relações sociais podem surgir a partir da participação em uma lista como essa, Cardoso recolheu informações através de observações diretas, questionários, entrevistas e análise de conteúdo das mensagens trocadas. De posse dos dados obtidos, pôde fazer algumas análises interessantes a respeito da questão acima colocada.

Sobre os principais motivos e aspectos positivos da participação na lista, 58% dos entrevistados afirmaram estar em busca de informação desinteressada e ter como objetivo principal o convívio, ou seja, a adesão à lista é mais motivada pela busca por interação social do que pela obtenção de informações. Essa constatação de Cardoso é convergente com a afirmação de Pierre Lévy de que existe uma busca por contato por parte das pessoas que utilizam o ciberespaço.

A partir da análise de todos os resultados³⁴, o autor conclui que a utilização de listas de discussão através do correio eletrônico forma um novo grupo de interação social. A base de funcionamento da lista investigada pelo autor está na “partilha de interesses comuns, de tipo social, profissional, ocupacional ou religioso no qual não se procura apenas informação, mas também pertença, apoio e afirmação” (Cardoso, 1998, p.21). O autor ainda afirma que é possível inferir que uma grande parte das pessoas que frequenta o ciberespaço não se limita à

³³ Transcrição literal do conteúdo do artigo com todas as características e erros originais.

³⁴ Para o leitor interessado nos demais resultados do trabalho de Cardoso (1998) ver o artigo disponível em <http://bocc.ubi.pt/pag/cardoso-gustavo-sociologia-ciberespaco.html>

busca isolada de informação, estas pessoas procuram interagir neste novo contexto social. Isso o leva a dizer que:

“Estamos assim perante uma nova noção de espaço, onde físico e virtual são mutuamente influenciáveis, proporcionando um campo fértil para a emergência de novas formas de socialização, de modos de vida e de organização social” (Cardoso, 1998, p.21).

É válido ressaltar ainda, que na referida pesquisa, Cardoso observou a preocupação dos usuários da lista com a necessidade de instauração de regulamentos mais intensos no funcionamento desta. Quando inquiridos sobre a aplicação de sanções para por fim aos prejuízos causados por transgressores, 59% dos entrevistados se colocaram a favor. Segundo Cardoso, estes prejuízos afetam tanto o funcionamento da lista quanto aos seus usuários individualmente. Isso acontece, de acordo com ele, porque as mensagens enviadas em excesso impedem o fluxo de mensagens normal da lista.

Além disso, o excesso de mensagens prejudica os participantes que têm que arcar com os custos da conexão individualmente. Perde-se tempo com o processo de abrir mensagens que não são do interesse destes usuários e perde-se dinheiro com o tempo de conexão à linha telefônica que é gasto para apagar estas mensagens. Por isso mesmo, a preocupação com a necessidade de sanções é grande entre os participantes da lista.

Essa preocupação com modos de convivência não se refere somente às listas de discussão. Tal preocupação vem crescendo dia após dia entre aqueles que convivem no ciberespaço.

2.3.6 Os prós e os contras da comunicação *online*

Com tudo que foi discutido até aqui, é possível afirmar que a constante busca da humanidade por maior facilidade de comunicação culminou em um acontecimento revolucionário: a criação da Internet.

A Internet reafirma-se a cada dia como um dos grandes espaços de interação social onde se desenrolam os mais diversos tipos de relacionamentos. No tocante à comunicação interpessoal, interesse específico do presente trabalho, é possível perceber que a multiplicação dos dispositivos comunicacionais disponíveis na “Rede” não só facilitou a interação entre pessoas de culturas

diferentes no mundo todo, como também inaugurou o surgimento de um novo comportamento referente à instauração de laços sociais.

Os relacionamentos que ocorrem na Internet todos os dias são, em sua maioria, baseados no simples desejo de conhecer novas pessoas, discutir assuntos interessantes e de certa forma, conviver com culturas diferentes. Para Lévy e Castells, a utilização em larga escala dos novos dispositivos comunicacionais promove uma interconexão mundial através de uma nova linguagem digital que beira o universal.

O convívio diário com diversas pessoas ao redor do mundo acontece muitas vezes através dos programas de bate-papo e do correio eletrônico. O correio eletrônico se encontra entre as ferramentas mais utilizadas para esse convívio, seja por si só, enquanto veículo de comunicação interpessoal, ou pelo cadastramento em listas de discussão disponibilizadas através dele. É comprovadamente um dos programas mais utilizados na Rede, de mais fácil “manuseio”, com alta velocidade de comunicação e de acordo com Castells (1999), menos invasivo do que outros programas.

Apesar disso, é necessário colocar que toda essa facilidade de interação e facilidade e velocidade de transmissão de arquivos e mensagens começam a gerar algumas preocupações entre os profissionais que se dedicam a estudar a Internet e seus impactos. Toda essa abundância de informações disponíveis na Internet e as inúmeras possibilidades de comunicação entre as pessoas já vêm sendo relacionadas a alguns aspectos negativos do uso cotidiano da mesma.

Entre esses aspectos negativos, tornam-se cada vez mais comuns os discursos sobre os excessos gerados pela Internet. Um desses excessos é o já conhecido termo excesso de informação. O problema dos excessos gerados pelo uso da Internet, no entanto, não para por aí.

Se a quantidade exorbitante de informações apresentadas aos usuários trouxe à tona o problema do excesso de informação, não seria estranho pensar que o aumento das possibilidades de relacionamento também vem trazendo algum tipo de excesso para a vida dos internautas. Esta discussão é o tema do próximo capítulo.