CC BY NC ND

VIOLÊNCIA DIALÓGICA: O ENTRELAÇAMENTO DO EMOCIONAL COM A LINGUAGEM*

DOI 10.18224/frag.v28i2.6505

ELIZABETH DE LIMA VENÂNCIO**

Resumo: *este artigo tem por objeto central verificar no processo de comunicação os elementos presentes nas interações dialógicas realizadas pelos usuários de internet, que produziram sentidos quanto à prática social da intolerância religiosa. Consideramos o exercício do discurso de ódio, como um perigo para a convivência social do cidadão, bem como a necessidade levantada por Theodor Adorno de que precisamos revelar os mecanismos que permitiram ao longo da história humana a pratica social da intolerância. Trata-se de uma pesquisa bibliográfica, qualitativa, com leitura crítica e análise de conteúdo. Ao final, ponderamos ser possível tratar aspectos comunicacionais por referência a gradientes emocionais. Tal percepção somente surgiu após análise dos dados, momento em que se pensou o porquê da existência de variações emocionais gradativas nas interações dialógicas que produziram sentidos na relação que se criou entre as pessoas comunicantes.*

Palavras-chave: *Comunicação. Cidadania. Gradientes Emocionais.*

UMA PREOCUPAÇÃO COMUNICACIONAL COM A INTOLERÂNCIA

Todos os dias, os meios de comunicação nos fornecem variadas fontes com a informação de que o maior perigo de nossa época é o fundamentalismo intolerante, seja étnico, religioso, sexista, entre outros. Por isso, o presente trabalho se inquietou com o aspecto comunicacional na prática social da intolerância religiosa. Buscou-se perceber na produção de sentidos pelo internauta, quais elementos da interação dialógica informaram tais posturas.

O usuário de internet, ao manifestar sua opinião, tropeça na questão da alteridade; dito de outro modo, na experiência do outro. Um *outro* que tem uma liberdade exterior ao

* Recebido em: 19.06.2018. Aprovado em: 15.08.2018.

** Mestra em Comunicação (UFG). Graduada em Filosofia (UFG) e em Secretariado Executivo Bilíngue (PUC Goiás). Funcionária Pública Federal. *E-mail*: mtesrtego@gmail.com

Eu, que está fora do seu sistema, com o qual não é possível nenhuma fusão. Mas, ao mesmo tempo, esse *outro* significa a possibilidade de que a comunicação aconteça, conforme Marcondes Filho (2011, p. 10).

Nesta perspectiva, procuramos observar como o diálogo mediado pela internet impactou a produção de sentidos do usuário quanto à intolerância religiosa. O percurso investigativo-analítico nos possibilitou verificar e demonstrar o que aconteceu no diálogo e no uso das palavras quando os usuários de internet observaram ou praticaram a intolerância religiosa, permitindo verificar o que de fato aconteceu em uma situação de intolerância religiosa: o que estamos vendo os outros dizerem ou fazerem que seja enriquecedor ou não para a convivência do cidadão em sociedade.

Para a consolidação do fato a ser estudado na pesquisa, um dos desafios iniciais foi o levantamento e a seleção de dados pertinentes, também sua organização para o estudo. Desse modo, foi escolhida uma ação judicial, proposta pelo Ministério Público Federal (MPF), por meio da Procuradoria Regional dos Direitos do Cidadão. Momento em que a Associação Nacional de Mídia Afro (ANMA) levou ao conhecimento da justiça a existência de 14 vídeos disponíveis no *YouTube*, contendo cenas da Igreja Universal do Reino de Deus, consideradas disseminadoras de conteúdos preconceituosos e agressivos em relação às religiões candomblé (afro-brasileira) e umbanda (brasileira). Os meios de comunicação repercutiram nacionalmente a decisão judicial em que o juiz federal declarou que candomblé e umbanda não são religião.

Neste cenário, foi possível catalogar a ocorrência, até agosto de 2017, de 3.453 comentários de usuários de internet, 18 vídeos disponíveis no *YouTube* e mais de 100 sites que abordaram a decisão do juiz. Sendo a ação judicial destaque em rede nacional por emissoras de televisão e rádio, não só no modelo jornalístico, mas também talk show e programas religiosos. Também, ocorreram duas manifestações de rua, uma na Bahia e outra no Rio de Janeiro.

O levantamento serviu para dimensionar a importância do acontecimento comunicacional e realizar o recorte metodológico necessário. Desse modo, optou-se por selecionar 10 vídeos em que houvesse debatedores de diferentes posições e ao mesmo tempo comentários de internautas. Constatou-se que as repercussões da ação judicial ocorreram em 2014, mas continuam reverberando até a presente data na internet.

A convivência com aquele que é diferente aparece como condição *sine qua non* para a vida em sociedade, que, para todos, apresenta-se como uma experiência de confrontos inevitáveis com aqueles que são iguais, por similaridade de gostos, aparências ou pertencimentos comuns. Em condições opostas há os outros, aqueles que sentimos como distantes e estranhos. Ocorrendo muitas vezes uma tentativa de silenciar o outro, o díspar.

Tais questões perpassam o âmbito da cidadania. Neste estudo, a cidadania encontrou seu vínculo na questão comunicacional da esfera pública, trazida por Moraes e Signates (2016), ao afirmarem que negar a comunicabilidade a um sujeito, dentro de uma sociedade de direitos, é negar-lhe a própria cidadania.

Foi possível verificar que os meios de comunicação ao ofertarem o tema da intolerância religiosa, praticada pelo juiz federal do Rio de Janeiro, conseguiram dar visibilidade a prática social e obtiveram a receptividade necessária para se fomentar uma discussão ampla no *YouTube*. Momento em que aconteceu a ativa participação de usuários de internet, possibilitando a essa pesquisa verificar que no estudo abriram-se várias oportunidades de análise das interações dialógicas, que se mostraram distantes do lado racional e objetivo, mas muito

próximas dos afetos, sentimentos e emoções. Após, esta constatação, foi considerada a possibilidade de tratar aspectos comunicacionais por referência a gradientes emocionais.

Revelar os elementos de comunicação presentes na prática social da intolerância religiosa talvez possa parecer um objeto de segunda ordem e de menor importância; porém, os meios de comunicação alertam diuturnamente, com recorrentes notícias de intensificação da intolerância em escala mundial. Bem como, dos confrontos de grupos, que constitui ameaça potencial para o convívio do indivíduo em sociedade.

Ser capaz de reconhecer o outro se revela na importância da liberdade de pensamento, que a internet proporcionou neste estudo. No momento do debate acerca da intolerância os internautas se colocaram na condição de livres e iguais, em uma interação dialógica plena. Eles tiveram poucas possibilidades de pré-conceber ideias acerca do interlocutor, isto significa que ao dialogarem utilizaram as reservas de memórias armazenadas. O valor do que estava sendo dito se restringiu a linguagem e a emoção, sendo neste momento que se produziu o sentido.

Assim, esse tipo de interação dialógica é o caminho para o amadurecimento dialógico do indivíduo, na relação de respeito, tendo claro que essa relação ocorre dentro dos limites das emoções básicas dos indivíduos, conforme tentaremos demonstrar a seguir.

GRADIENTES EMOCIONAIS

Vivemos uma cultura em que desvalorizamos as emoções em função de uma supervalorização da razão, num desejo de dizer que nós, os humanos, nos distinguimos dos outros animais por sermos seres racionais.

> Mas acontece que somos mamíferos e, como tais, somos animais que vivem na emoção. As emoções não são algo que obscurece o entendimento, não são restrições da razão: as emoções são dinâmicas corporais que especificam os domínios de ação em que nos movemos. Uma mudança emocional implica uma mudança de domínio de ação. Nada nos ocorre, nada fazemos que não esteja definido como uma ação de um certo tipo por uma emoção que a torna possível (MATURANA, 2002, p. 92).

A importância da reflexão de Maturana tem a ver com a possibilidade já pensada por Lévi-Strauss e desejada por Jacques Derrida, dentre outros, de se estabelecer uma continuidade entre o biológico e o social. A concepção de Maturana do vivo, dos seres humanos como sistemas fechados operacionalmente, autopoiéticos e estruturalmente determinados, inutilizou as velhas dualidades: indivíduo x sociedade, natureza x cultura, razão x emoção, objetivo x subjetivo. Ao mostrar que "emoções são fenômenos próprios do reino animal", onde nós, humanos, também nos encontramos, e que o chamado "humano" se constitui justamente no entrelaçamento do racional com o emocional, na linguagem.

Vivemos em diferentes redes de conversações que se entrecruzam em sua realização na nossa individualidade. Se queremos entender as ações humanas não temos que observar o movimento ou o ato como uma operação particular, mas a emoção que o possibilitou (MATURANA, 2002).

Há uma certa sabedoria consuetudinária tradicional quando se diz "Pelos seus atos os conhecereis". Mas, o que é que conheceremos observando as ações do outro? Conheceremos suas emoções como fundamentos que constituem suas ações.

Deixamos claro que, por gradientes emocionais compreendem-se as nuanças perceptivo-cognitivas atuantes na relação dialógica, no caso sob foco, entre usuários de internet no debate do tema intolerância religiosa.

Segundo Del Pino (1998, p. 99), e para complementar a definição que justifica a perspectiva analítica orientada pela observação dos gradientes de emoção, torna-se premente ressaltar que cada um dos sentidos humanos estabelece, em princípio, diferentes distanciamentos entre sujeito e objeto. Desse modo, a análise dos aspectos emocionais dominantes no texto consistiu um recurso heurístico eficiente para a eficácia dos resultados que foram obtidos no percurso interpretativo da produção de sentidos na interação dialógica acerca da intolerância religiosa.

Ao admitirmos pensar o processo comunicacional por referência a gradientes emocionais, divergimos de Marcondes Filho (2011, p. 177), que pressupõe que:

> Pelo fato de sermos, na vida cotidiana, mais defensivos, mais conservadores em nossas posições, pois elas nos tranquilizam, por esse mesmo motivo, as interações comunicacionais mais prováveis serão as que menos modificam nossas relações sociais e as menos prováveis, as que efetivamente alteram. Mas são estas últimas que importam, que definem nossa situação de estarmos vivos e não mortos-vivos.
>
> Por isso, comunicação não é um gradiente. Não é algo que pode ser pequeno, médio, médio para grande e grande. Ela é ou não é, e este é um critério radical. Ou é sucesso total ou é fracasso total; ou ela acontece ou não acontece e este é um modo de pensar totalmente contrário ao modelo dos estatísticos ou do cálculo de previsões e de probabilidades.

No presente estudo, não debatemos a pertinência genérica de falar em gradientes na comunicação, nem na possibilidade de observar ou não variações em um objeto consensual; mas nos colocamos diante da constatação de que o debate midiático da intolerância religiosa foi um objeto de provocação de variações emocionais em um mesmo interlocutor, ou seja, foram percebidas mudanças pela comunicação. Entretanto, deixamos claro ser necessário um aprofundamento do estudo com outros tipos de abordagem, principalmente porque diferentes objetos talvez não apresentem as mesmas variações.

Destarte, temos claro que, conforme Jose Luiz Braga (2012, p. 35), a comprovação de gradientes na comunicação necessita de estudo de casos múltiplos:

> Acho efetivamente difícil (senão impossível) estabelecer critérios apriorísticos, como regra para distinguir diferentes qualidades. Isso não me impede de perceber que no espaço social – no qual as interações ocorrem gerando modificações em todas as variedades imagináveis de qualidade, valor, intensidade ou significação humana – as comunicações são, mais que boas ou más, muito frequentemente canhestras. Todas me interessam – não voltado para a busca de essências, vejo que a experiência é sempre variável. A investigação para nos aproximarmos dessa diversidade se fará pelo estudo de casos múltiplos.

Abaixo, percebemos nos dois fragmentos de diálogos a presença de gradientes emocionais que orientaram o debate e que foram interpretados como uma mudança de postura pela comunicação. Nota-se na interação1 o diálogo se iniciando com manifestação de sarcasmo, conforme a fala de C-SP2-RI, passando por posturas de raiva e terminando em violência verbal. As palavras deram sentido a esta transição simbólica.

Quadro 1: Análise do diálogo sobre gradientes emocionais – Interação 1

Interação1 – Análise do diálogo em referência a gradientes emocionais
Identificação do falante por siglas em negrito
C-SP2-RI +Pedro respeita o que cria vergonha na sua cara quando jesus volta seu inxu vai vira é pum kkkkk **C-SP2-PE** +riary ss tuas palavras sujas n me afetam sua recalcada, tem inveja da umbanda por nós termos amor no coração e paz e pode mandar Jesus com uma palavra destruo ele é só eu pagar uma runa e seu deus vira pó **C-SP2-RI** +Pedro kkkkkkk cv coitado não *fala merda* não deus e único ele não divide a glória dele com ninguém fica tranquilo que quando vc tiver no leito lembra dele que ele vai te ajuda.. agora seus *Zé pilantra e seu xurupinga* sal deuses de abaal e deus apagão tradução seus demônios são merda. Jesus e estar vivo e o seus ta aonde no inferno *bando de lixo* **C-SP2-PE** +riary ss olha aqui fique sabendo que sua religião inteira foi feita pela religião dos antigos nórdicos, gregos, egípcios e celtas vocês são ladrões e assassinos, queimaram meus antepassados na fogueira o ragnarok está chegando se *prepare para ser destruído*. C-SP2-RI +Pedro fais eu ri da sua cara não para que ta feio o *Zé* pilantra vai queima teu pau no inferno.. teu diabo e um derrotado um lúcifer maldito que e atormentado ele e os adebitos dele vai ser destruido só pela gloria de deus seu babaca.

Nota: produzido pela autora.

No sarcasmo, há um uso de instrumentos linguísticos indiretos para a ridicularização ou zombaria, muitas vezes considerados grosseiros e ofensivos. A palavra sarcasmo representa algo que não pode ser exibido materialmente, uma postura que seria mais bem interpretada na observação dos corpos, gestos, tons de voz, trejeitos, uma atmosfera do diálogo etc. Entretanto, foi possível identificar no uso das palavras que representam o riso (kkkkk) o momento da percepção da presença do sarcasmo, em outras palavras, a materialidade do sentimento encontra-se não no riso em si mesmo, mas no seu deslocamento frasal, que incomoda a estrutura daquilo que está sendo dito. O riso sarcástico causa desconforto, irritação e raiva. Assim, seu efeito comunicacional provocou atritos.

Logo abaixo, na interação 2 pode-se notar fortes sentimentos de repulsa, um desejo de afastar-se ou repelir o interlocutor. O nojo não é apenas manifestado fisicamente, mas se faz presente na comunicação, determinando tipos de discursos conforme o contexto em que estão.

Quadro 2: Análise do diálogo sobre gradientes emocionais – Interação 2

Interação 2 - Análise do diálogo em referência a gradientes emocionais
C-SP2-MA aqui em São Paulo tem lugar com pedaços de frango com farinha, dentro de bandejas de barro, vela, charuto..... só sujeira, tinha que ser proibido isso... **C-SP2-PE** por lei isso é permitido e por lei não se pode interromper um ritual religioso, e os frangos, as vacas, os porcos e muitos outros animais que matam p vc comer? pare de ser hipócrita **C-SP2-PE** sinceramente se vc acha que isso é errado vc está mais errado ainda pois graças às suas igrejas meus antepassados foram queimados por fazerem o bem e os templos e altares de deuses foram destruídos,com essas oferendas os umbandistas não estão prejudicando ninguém **C-SP2-MA** isso que eu estou dizendo, uma coisa é matar para o consumo,e outra coisa é matar pra oferecer a um deus, ou orixá... **C-SP2-MA** graças a minhas igrejas, que igreja, não pertenço a nenhuma igreja.....oferendas não prejudicam ninguém, apenas os animais e a natureza.....se não vai comer não mata, e se vai sujar a rua tem que pagar no mínimo uma multa **C-SP2-PE** cara o certo seria oferecer e retirar a oferenda e depois pode comer,mas tem gente que deixa na rua, mas aí os mendigos acabam comendo,não precisa acabar mas precisa fazer as oferendas com consciência,quando ofereço coisas costumo tirar,quando são frutas eu enterro no solo para ajudar as plantas,mas sério não precisa acabar e nem pode acabar com as oferendas. **C-SP2-PE** e não estou falando de uma igreja em especifico, mas pela sua opinião eu já pensei que você deveria ser religioso, se errei desculpas, mas eu estou falando de todas as igrejas... **C-SP2-MA** "pelo menos tirar depois isso já é um começo, não é só com oferenda, mais algo pior do que quase tudo é a sujeira do carnaval e a sujeira de campanhas políticas, pra mim tinha que ser obrigatório pagar uma multa caríssima,latas de cerveja, papel e camisinha por todos os lados, parece um lixão... **C-SP2-PE** isso também concordo, mas sério os animais sacrificados sempre são comidos depois

Nota: produzido pela autora.

Ao longo da interação ocorreu uma tensão entre os interlocutores. O sentimento de nojo como um elemento de repulsa provocou agressividade no início do diálogo. No entanto, ao longo do processo iniciado por C-SP2-MA as posições vão sendo negociadas dialogicamente, os argumentos foram amenizados pouco a pouco e se vê uma clara tentativa de se chegar a uma solução consensual do conflito em um movimento especificamente comunicacional.

O internauta C-SP2-PE evoca o Direito em oposição ao julgamento moral de C-SP2-MA no diálogo. O sacrifício de animais em rituais religiosos, no Brasil, está em debate no judiciário de vários Estados e, até mesmo, na pauta do Supremo Tribunal Federal (STF).

Reconhecer a liberdade religiosa protege o direito de o cidadão se determinar em razão de uma crença religiosa, porém, não assegura, a priori, que todas as práticas religiosas, necessárias à sua autodeterminação, estão protegidas pelo Direito.

A garantia constitucional da liberdade religiosa implica um compromisso do Estado em respeitar e assegurar o respeito nas variadas crenças e, consequentemente, às mais diferentes compreensões acerca da vida e de outros temas próprios do campo religioso, o que pode eventualmente entrar em conflito com os conceitos hegemônicos da sociedade.

Neste trabalho, interessa-nos o diálogo, também, como algo macrossocial, ligado às relações de poder que são apreendidas no sistema de interação social provocada pela mídia. Segundo Braga (2006), a circulação de produtos midiáticos na sociedade não se faz apenas

como "escolher e acolher" segundo critérios culturais anteriores, mas gera um trabalho social dinâmico: respostas.

Portanto, esta pesquisa desvelou o sentimento de nojo como elemento paradoxal que interferiu no processo dialógico produzindo sentidos de repulsa e afastamento, muito além das informações noticiadas. Dito de outro modo, o que foi sinalizado pela mídia perdeu força, restando à discussão de um sentimento que já se encontravam nos interlocutores.

Os dados revelaram que a dinâmica de produção de sentidos não se realizou no isolamento, mas na interação social, com a soma das memórias armazenadas e as novas informações ofertadas. consequentemente, quando o internauta emitiu sua opinião, afirmando sentir nojo, encontrou-se em consonância com as tentativas das instituições organizadas de se estabelecer uma norma jurídica com conteúdo moral quanto a sacrifícios de animais em rituais religiosos, o que reforçou neste estudo a importância da esfera pública virtual como espaço de transparência de macro-debates sociais.

O elemento mais significativo no debate acerca da intolerância religiosa foi observar nos internautas uma discussão ideológica, ou seja, o momento em que a diferença está nas premissas fundamentais que cada um tem. Esse tipo de desacordo sempre traz consigo uma explosão emocional, porque os participantes vivem esse tipo de conflito como ameaças existenciais recíprocas. Assim, desacordos nas premissas fundamentais são situações que ameaçam a vida, já que um nega ao outro os fundamentos de seu pensar e a coerência racional de sua existência.

Neste estudo, muitos foram os elementos se digladiando numa relação de sentidos própria do mundo da vida. Entretanto, o componente considerado como produtor de sentidos nas interações dialógicas deu-se em relação a gradientes emocionais no processo comunicacional.

A questão dos gradientes emocionais está também vinculada à maneira que exercemos nossa cidadania. A cidadania é uma obra de arte político-cotidiana que exige atuar no saber que ninguém é dono da verdade, e que o outro é tão legítimo quanto qualquer um. Além disso, tal obra exige a reflexão e a aceitação do outro e, sobretudo, a audácia de aceitar que as diferentes ideologias religiosas devem operar como diferentes modos de ver os espaços de convivência, que permitem descobrir diferentes tipos de erros na tarefa comum de criar um mundo de convivência (MATURANA, 2002).

A POSSIBILIDADE DOS GRADIENTES EMOCIONAIS PARA A CIDADANIA COMUNICACIONAL

No caso em estudo, as informações disponibilizadas pela televisão, jornais, TV Assembléia, TV Câmara e blogs acerca do episódio envolvendo a Associação Nacional de Mídia Afro e a Igreja Universal do Reino de Deus foi interpretada pela audiência, de uma forma geral, em termos de cidadania, como um acontecimento em que ocorreu um racismo institucionalizado na sentença judicial. A decisão da justiça federal foi apreendida como ferindo a Declaração Universal dos Direitos Humanos, a Constituição Federal e o Estatuto da Liberdade Racial. O juiz teria se posicionado na contramão do ideal da tolerância religiosa, de crença e de laicidade do estado.

Para as religiões umbanda e candomblé, o juiz transformou o seu racismo particular em uma decisão judicial. Segundo estas instituições, isso é inaceitável, pois referenda, assim, a

discriminação que, em alguns casos, é veiculada nos meios de comunicação, nas redes sociais, na internet etc. Porquanto, a discriminação a partir da decisão judicial passou a ter chancela do Estado.

Também, os representantes da umbanda e do candomblé afirmaram ter a sua cidadania fortalecida a partir de toda luta que vem sendo desencadeada contra o racismo e em defesa da igualdade, não ficando isso restrito aos seus terreiros. Mas ganham as ruas para dizer que exigem respeito. "O Brasil é um país laico, de pluralidade religiosa e todas as religiões e manifestações simbólicas do nosso povo precisam ser respeitadas", disse em entrevista Olivia Santana, Secretária Nacional de Combate ao Racismo do PcdoB.

Nesta pesquisa, ficou nítida a separação de entendimento dos representantes de instituições em debates midiáticos e dos usuários de internet que comentaram os debates. Se por um lado, os internautas se preocuparam com a normatividade moral das religiões; por outro, os representantes de instituições se articularam com a questão social e política do reconhecimento.

Desse modo, as atenções se voltaram para os interlocutores do diálogo, buscando as marcas identificadas na prática social da intolerância religiosa. Assim, a preocupação não foi somente com o emissor, nem tão pouco com o receptor, mas com a interação que se deu no movimento dialógico.

Ressalta-se que no diálogo mediado pela internet, a interação ocorreu em meio a seres limitados, sem o som da voz, os gestos, as expressões faciais, o cheiro etc. Neste momento da interação, foi preciso que houvesse um forte interesse em comum, um esforço maior para se conectar com o discurso do outro, as palavras, os signos e os sentidos.

A intenção foi perceber traços no diálogo mediado pela internet que impactaram a produção de sentidos do usuário quanto à intolerância religiosa. Durante a realização da pesquisa, foi estabelecida a hipótese de que houve elementos de interação dialógica perceptíveis nos diálogos mediados pela internet, que provocaram mudanças nos internautas pela comunicação.

Os dados revelaram que sim, se forem consideradas as alterações com referência a gradientes emocionais. Observou-se evidencias de um movimento crescente de demonstrações de emoções com valor-gradiente que foram mudando ao longo da interação dialógica, numa transição simbólica de posturas.

Os interlocutores demonstraram, de modo geral, uma atitude agressiva, o grito imediato e raivoso diante do debate do tema intolerância religiosa, como forma de exprimir as impressões de algo desagradável que eles conferiram ao fenômeno em discussão. De tal modo, que a linguagem serviu para imprimir signos carregados de gradientes emocionais, que produziram sentidos na relação.

A escrita virtual foi analisada e concebida como uma linguagem instrumental para significação de emoções. A linguagem apresentou-se, nesta pesquisa, como um fator de dificuldade. Pois, pode-se dizer que a realidade é construída na significação das coisas. Nós aprendemos que as palavras da linguagem denominam objetos – frases são ligações de tais denominações, ou seja, uma sequência de coisas enunciadas – Nesta imagem da linguagem pode-se estabelecer uma co-relação entre a palavra e sua significação. Esta significação é agregada à palavra. É o objeto que a palavra substitui. Mas, o processo é diferente com relação às emoções, nós só as percebemos na co-relação entre o que está sendo dito e o fenômeno que foi produzido a partir daquela interação.

Para Marcondes Filho (2012), a comunicação é, antes de tudo, um acontecimento de natureza estética. O estético tem livre curso na mente das pessoas exatamente porque consegue driblar a barreira do racional. A significação desta vivência estética para os internautas foi construída nos diálogos analisados como uma clara manifestação de emoções primárias e violência verbal.

Nota-se a incomunicabilidade no agir humano quando exerce a violência verbal. A violência é do âmbito da ação unilateral. Produzindo um fenômeno em que as partes estando em conflito não distinguem claramente entre seus interesses comuns e seus interesses opostos, anulando a preocupação de chegar a um consenso de ideias. O resultado da falta de abertura para a comunicação mais provável é criar um mundo cada vez mais impregnado de atos violentos (ARENDT, 1970).

Segundo Maturana (2002, p. 8), as interações baseadas na violência, na negação, no preconceito não podem ser ditas sociais, pois negam a nossa condição biológica básica de seres dependentes do amor, isto é, negam o outro como legítimo outro na convivência e fazem adoecer a relação. Instituições e práticas baseadas no argumento da racionalidade e da obrigação são, portanto, anti-sociais e têm de ser repensadas.

Nessa pesquisa, o ambiente de interação do *YouTube* foi analisado como o lugar que potencializou a visibilidade de posições e opiniões intolerantes, levando à percepção do acirramento do comportamento conflituoso no campo religioso, a partir do pensamento hegemônico cristão. O que nos conduziu a acreditar que não é completamente verdadeira a afirmação de que as relações mediadas pela internet se apresentam imediatistas, efêmeras, sem vínculos, sem rosto, cheiro e cor. Se por um lado, essas são as características atribuídas a uma relação virtual; por outro, os sentimentos e emoções demonstrados pelos internautas são marcas de envolvimento dialógico expressivo por uma "causa". Justamente, por que todo ser humano carrega em si uma bagagem socialmente compartilhada de sentidos que se manifestam linguisticamente.

A dinâmica de produção de sentidos não se realizou no isolamento, mas na interação social com a soma das memórias armazenadas e as novas informações ofertadas. consequentemente, quando o internauta emitiu sua opinião, afirmando sentir nojo, encontrou-se em consonância com as tentativas das instituições organizadas de se estabelecer uma norma jurídica com conteúdo moral quanto a sacrifícios de animais em rituais religiosos, o que reforçou neste estudo a importância da esfera pública virtual como espaço de transparência de macro-debates sociais.

PONDERAÇÕES FINAIS

Após respondida a suposição, resta-nos a constatação que o diálogo mediado pela internet nos ofertou rastros intensos de interações marcadas por convicções emocionais acerca da intolerância religiosa, desvelando sintonias e dicotomias nas relações e laços sociais.

Notou-se nos dados analisados que muitos internautas optavam por manter-se no diálogo, mesmo sendo atacados e ofendidos ostensivamente por pessoas desconhecidas, esse fenômeno carece de um estudo mais aprofundado; também, vale ressaltar o fato deles se revezarem na defesa de determinadas ideias, utilizado em vários momentos os mesmos argumentos.

Diante da proliferação dos meios de comunicação, sobretudo da democratização da internet, criou-se um contexto fecundo para que o sujeito passasse cada vez mais a ser

percebido operando de forma rápida e emocional em detrimento do racional. No diálogo virtual, prevaleceu o papel simbólico da emoção, enquanto produtora de sentidos imediatos na comunicação entre usuários de internet, que discutiram acerca da prática social da intolerância religiosa.

Tal percepção, portanto, reforçou a ideia apresentada por Maturana (2002), de que não há ação humana sem uma emoção que a estabeleça como tal e a torne possível como ato. Por isso, também, que para que se desse um modo de vida baseado no estar juntos em interações recorrentes no plano da estesia, que surge a partir da linguagem, seria necessária uma emoção fundadora particular, sem a qual esse modo de vida na convivência não seria possível. Esta emoção é o amor. O amor é a emoção que constitui o domínio de ações em que nossas interações recorrentes com o outro fazem do outro um legítimo outro na convivência. As interações recorrentes no amor ampliam e estabilizam a convivência; por outro lado, aquelas recorrentes na violência interferem e rompem a convivência. Desse modo, a linguagem, como domínio de coordenações consensuais de conduta, não pode ter surgido na violência, pois esta restringe a convivência. Finalmente, não é a razão o que nos leva à ação, mas a emoção. Seja ela positiva como o amor ou negativa como a violência.

DIALOGICAL VIOLENCE: THE EMOTIONAL TRAINING WITH THE LANGUAGE

Abstract: *the article objective of this research is to verify in the communication process the elements present in the dialogical interactions carried out by Internet users, which produced meanings regarding the social practice of religious intolerance. We consider the exercise of hate speech as a danger to citizen social coexistence, as well as the need raised by Theodor Adorno that we need to reveal the mechanisms that allowed the social practice of intolerance throughout human history. It is a bibliographical research, qualitative, with critical reading and content analysis. In the end, we consider it possible to treat communicational aspects by reference to emotional gradients. Such perception only arose after analysis of the data, at which point the reason for the existence of gradual emotional variations in the dialogical interactions that produced meanings in the relationship that was created among the communicating people.*

Keywords: *Communication. Citizenship. Emotional Gradients.*

Notas

1 O conceito de *autopoiesis (autopoiese)* foi originalmente desenvolvido pelos pesquisadores chilenos Humberto Maturana e Francisco Varela, e aparece pela primeira vez em 1972, no ensaio De máquinas y seres vivos. Em síntese, a autopoiese surge como uma propriedade dos sistemas de se produzirem continuamente a si mesmos, num processo autorreferente que faz com que todo sistema, vivo, psíquico ou social, seja ao mesmo tempo produtor e produto, autônomo e dependente. Os autores chilenos identificam essa propriedade como capacidade de forjar identidade. Os sistemas vivos passam a ser descritos então como sistemas fechados operacionalmente na sua autorreferencialidade, orientados para a manutenção de sua identidade (MARCONDES, 2009, p. 46).

2 Programa: PCdoB da Bahia Data: 21 de maio de 2014 Categoria: filme Local analisado: *YouTube* Publicado em 21 de maio de 2014. Em protesto contra a intolerância religiosa do Juiz Eugênio de Araújo do RJ. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=_NHBFBgjulY&t=57s>.

Referências

ARENDT, Hannah. *On Violence.* New York, Harcourt: Brace & World, 1970. Disponível em: <www.bard.edu/civicengagement/usfp/resources/.../index.php>.

BRAGA, José Luiz. Interação como contexto de comunicação. *Revista Matrizes*, São Paulo, Ano 6, n. 1, p. 25-41, jul./dez. 2012.

BUBER, Martin. *Eu e Tu.* Tradução do alemão, introdução e notas por Newton Aquiles Von Zuben. 10. ed. São Paulo: Centauro, 2001.

DEL PINO, Dino. *Espaço e textualidade*: quatro estudos quase-semióticos. Porto Alegre: Mercado Aberto, 1998.

MARCONDES, C. F. *Dicionário de comunicação*. 2. ed. rev. e ampl.. São Paulo: Paulus, 2009.

MARCONDES, C. F. Duas doenças infantis da comunicação: a insuficiência ontológica e a submissão à política. Uma discussão com José Luís Braga. *Revista Matrizes,* São Paulo, Ano 5, n. 1, p. 169-178, ago./dez. 2011.

MARCONDES, C. F. *Nova teoria da comunicação*. V. 1: O rosto e a máquina: o fenômeno da comunicação visto dos ângulos humano, medial e tecnológico. São Paulo: Paulus, 2013.

MARCONDES, C. F. Esquecer Peirce? Dificuldades de uma teoria da comunicação que se apóia no modelo lógico e na religião. *Galaxia,* São Paulo, Online, n. 24, p. 22-32, dez. 2012.

MATURANA, Humberto. *Emoções e linguagem na educação e na política.* tradução de José Fernando Campos Fortes. 3. reimpr. Belo Horizonte: Ed. da UFMG, 2002.

MORAES, Ângela; SIGNATES, Luiz (Orgs.). *Cidadania comunicacional: teoria, epistemologia e pesquisa.* Goiânia: Gráfica da UFG, 2016.

WIRTH W.; SCHRAMM, H. Media and emotions. *Comumunication Research Trends,* v. 24, n. 3, p. 39, 2005. Disponível em: <http://cscc.scu.edu/trends/v24/v24_3.pdf>.