

# WEB EXPÕE A COMPLEXIDADE DOS VALORES HUMANOS

Rose Naves<sup>1</sup>

## RESUMO

Este texto trata de contradições reveladas no universo da web. Procura identificar movimentos que podem conspirar a favor da construção de valores civilizatórios. Constata a existência de um cenário no qual a comunicação deixa de ser de um para muitos e passa a ser de muitos para muitos. Esse cenário é, contudo, recente e revela a importância estratégica da comunicação diante da potencialização da diversidade. Nele há um grau de vulnerabilidade aparentemente não experimentado antes. Todos: empresas, indivíduos, fundações, ONGs, partidos, movimentos sociais estão expostos a essa vulnerabilidade.

## PALAVRAS-CHAVE

Web; Valores Civilizatórios; Vulnerabilidade

A veiculação da informação “na palma da mão” e em tempo real por milhares de pessoas potencializa as mudanças no modelo de comunicação. O acesso desses milhares a tecnologia móvel, a internet e a web, delinea um cenário pautado por complexas variáveis. Uma dessas vertentes parece estar associada a um movimento aberto e contraditório de expansão dos valores civilizatórios.

A concepção horizontal da web, de Tim Berners-Lee, não impede que os cem maiores sites sejam de corporações, mas colabora para reverberar uma quantidade de vozes sem precedentes na história da comunicação. São quase dois bilhões de cidadãos emissores e receptores de mensagens no mundo on-line.

As novas possibilidades de emissão referem-se à entrada de milhões de indivíduos nos novos espaços de comunicação possibilitados pela internet, inaugurando outros modos de visibilidade e fazendo emergir novas práticas facultadas antes somente aos tradicionais meios de comunicação, cuja potencialidade massiva funciona e continua a funcionar no modelo de emissões ‘um para muitos’ (BRETAS, 2012,p.54).

Ao mesmo tempo, o sistema econômico consegue digerir e assimilar a internet/web, mas precisa conviver com esse universo de vozes. É nesse cenário que a complexidade em lidar com tanta diversidade e adversidade se manifesta. Nele há um grau de vulnerabilidade aparentemente não experimentado an-

<sup>1</sup> Possui mestrado em Integração Latino Americana, na área de História Econômica, pela USP. Coordenadora e Professora do Curso de Pós-graduação em Assessoria de Comunicação e Mídias Sociais da Universidade Anhembi Morumbi. É Professora de Pós-graduação da Universidade Presbiteriana Mackenzie. Jornalista das áreas de Comunicação Impressa e Digital, com ênfase em Jornalismo Econômico. Tem artigos publicados pela Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação. rosenaves@uol.com.br

tes. Todos: empresas, indivíduos, fundações, ONGs, partidos, movimentos sociais estão expostos a essa vulnerabilidade.

Ao permitir que nossos milhares de 'amigos' saibam o que fazemos, pensamos, lemos, vemos e compramos, os produtos e serviços da web fortalecem nossa era hipervisível de grande exibicionismo. Isso nos permite compreender que o entretenimento, a fotografia e, até mesmo, a leitura estão transformando-se em "espetáculos sociais" (Keen, 2012, pp. 47-52).

Nesse processo de exposição espetacular, o indivíduo se envolve em movimentos contraditórios para a sua identidade. Isso porque a exposição se apresenta com variáveis positivas e negativas. Ao mesmo tempo, o indivíduo ganha visibilidade e também manifesta seus valores. É nesse momento que a intolerância e a falta de respeito à diversidade podem emergir.

A internet é um universo de investigação particularmente difícil de recortar, em função de sua escala (seus componentes contam-se aos milhões e bilhões), heterogeneidade (grande variação entre as unidades e entre os contextos) e dinamismo (todos os elementos são permanentemente passíveis de alteração e a configuração do conjunto se modifica a cada momento) (FRAGOSO, RECUERO e AMARAL, 2011, p.55).

Em 2013, o CEO da marca de moda Abercrombie & Fitch declarou que não fabricariam mais roupas para gente feia. Na web, a declaração se espalhou, causando indignação e protestos. A intervenção dos públicos pelas redes provocou queda de 30% nas ações da empresa, segundo veiculou o portal da revista Rolling Stone, em 8 de novembro de 2013. O

portal usou a Agência Reuters como fonte.

Durante as manifestações de junho de 2013, um promotor ficou parado no trânsito da cidade de São Paulo. Furioso postou em seu Facebook mensagem orientando a Tropa de Choque a matar os manifestantes. Como responsável da Justiça na região, o promotor argumentou que os policiais não seriam punidos. Pelas redes sociais, as pessoas denunciaram exaustivamente as palavras do promotor. Resultado: o Ministério Público abriu ação para apurar o caso e, o promotor, que também era professor universitário, foi demitido da universidade, segundo veiculou a redação do portal Terra, em 13 de junho de 2013.

No início de 2014, uma professora da PUC-Rio usou a sua página no Facebook para debochar do perfil do público que atualmente frequenta aeroportos. A docente compartilhou sua opinião com dois outros colegas, um da Unirio e outra da própria PUC. O post vazou pelas redes sociais e obrigou a professora a pedir desculpas e fechar o acesso a suas publicações. O episódio foi pauta da colunista do Jornal Folha de S. Paulo, Mônica Bergamo, em 10 de fevereiro de 2014. Bergamo deu voz para um dos citados pela a professora.

Esses e outros casos similares no universo da web revelam que arraigados preconceitos podem ser desnudados. Em geral, o resultado dessas intervenções públicas nada cuidadosas tem sido violentamente negativo para a imagem das marcas ou de indivíduos. O tempo em que alguns podiam expor produtos e ideias sem qualidade e sem consistência social está cada vez mais fragilizado nesse contexto. Para Hunt (2010), as redes sociais, além de espaços de relacionamento, são geradoras de capital social. Este capital social dará a

medida da reputação de uma organização ou de uma pessoa. Para a autora esse valor intangível resultará das ações positivas ou negativas percebidas pelos públicos em redes.

Hoje, o exército que se comunica pela web/internet pode causar danos irreparáveis a todos que não processaram a importância da transparência, da prestação de contas e da equidade nas relações humanas. Por conveniência ou convicção, a necessidade de expandir as práticas de valores civilizatórios é um desafio global.

Outra vertente nesse cenário está relacionada ao modelo produtivo vigente. A indústria fonográfica é o exemplo explícito dessas transformações. Perdeu espaço para softwares e meios que permitiram ao usuário distribuir e compartilhar músicas. O modelo de negócio do segmento teve que buscar alternativas para sobreviver a uma realidade na qual as pessoas também podem, mesmo que pontualmente, controlar o meio de produção.

Em artigo publicado na revista Matrizes 7, jan/jun de 2013, da pós-graduação da ECA/USP, as pesquisadoras Eugenia M. R. Barichello e Luciana M. Carvalho afirmam que a participação dos interagentes nos processos de produção e/ou distribuição de conteúdos faz parte das principais mudanças trazidas pela internet e pelas tecnologias digitais. Para as pesquisadoras, as ferramentas de mídia social digital envolvem um forte potencial para recriação, deixando em aberto possibilidades de apropriação social de modo muito mais amplo do que ocorre com os demais meios, menos abertos à reconfiguração social.

Em seu livro: A Cultura da Participação, Clay Shirky explica que as ferramentas tecnológicas tornam

a informação globalmente disponível e encontrável por amadores, a custo marginal zero, representando assim um enorme choque positivo para a combinabilidade do conhecimento. Shirky acredita que a produção social pode agora ser muito mais efetiva do que já foi, tanto em termos absolutos quanto em relação à produção formalmente gerenciada, porque o alcance e a vida útil do esforço compartilhado saíram do âmbito doméstico para a escala global.

Todos esses elementos provocam constantemente debates nos meios de comunicação tradicionais. Não são poucos os autores e críticos que se dedicam a mostrar o lado, digamos "manipulador" das mídias sociais digitais. Denunciam como algoritmos podem conduzir o usuário a compartilhar links, como procedimentos nada civilizatórios são espalhados, como o cidadão pode ser controlado passo a passo e outros. Tais fatores apontados por esses críticos denotam aquilo que muitos já sabem: o mundo on-line reproduz as misérias do presencial.

Contudo, paralelamente e junto com esses elementos, o mundo da web e da internet provoca uma liberação de forças similar ao que os tipos móveis da prensa de Gutenberg introduziram no século XV. A partir desse período uma abundância de livros passou a ser produzida, afetando profundamente o controle da sua produção por parte da Igreja.

Naquele tempo, os controladores da produção de livros criticaram duramente esse processo, alegando que o cuidado com a qualidade seria comprometido. Os críticos da ascensão das mídias sociais por vezes repetem esse argumento, adaptando-o a realidade do nosso tempo.

Shirky argumenta que o material de baixa qualida-

de que surge com a liberdade crescente acompanha a experimentação que cria o que acabaremos apreciando. Para Shirky, isso foi verdade na tipografia no século XV e é verdade na mídia social de hoje.

Em comparação com a escassez de uma era anterior, a abundância acarreta uma rápida queda da qualidade média, mas com o tempo a experimentação traz resultados, a diversidade expande os limites do possível, e o melhor trabalho se torna melhor do que o que havia antes. Depois da tipografia, publicar passou a ter maior importância porque a expansão dos textos literários, culturais e científicos beneficiou a sociedade, mesmo que tenha sido acompanhado por um monte de lixo (Shirky, 2011, p. 50).

É nessa seara, com aspectos e elementos diversos, que todos estamos expostos. Atravessar esse campo sem grandes prejuízos parece estar associado a práticas que podem elevar o grau de respeito dos relacionamentos humanos. A pergunta é: aonde se amparar diante de tanta vulnerabilidade? Os fatos do cotidiano apontam que o amparo pode vir da expansão dos valores civilizatórios.

Em um tempo no qual o caos é ordem, o contraponto pode estar no exercício ao respeito, ao diverso, ao adverso, na fraternidade, na equidade e na transparência, corroborando quem sabe para as possibilidades de felicidade não serem tão egoístas.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BERGAMO, Mônica. [www1.folha.uol.com.br/fsp/ilustrada/151510-monica-bergamo.shtml](http://www1.folha.uol.com.br/fsp/ilustrada/151510-monica-bergamo.shtml)  
BRETAS, Beatriz. Remixagens cotidianas: o valor das pessoas comuns nas redes sociais. In: OLIVEIRA, Ivone de Lourdes & MARCHIORI, Marlene. Redes Sociais, Comunicação, Organizações. São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2012.  
CIPRIANI, Fabio. Estratégia em mídias sociais. Rio

de Janeiro: Campus, 2011.  
FRAGOSO, Suey; RECUERO, Raquel; AMARAL, Adriana. Métodos de pesquisa para internet. Porto Alegre: Sulina, 2011.  
HUNT, Tara. O poder das redes sociais. São Paulo: Editora Gente, 2010.  
KEEN, Andrew. Vertigem digital – Porque as redes sociais estão nos dividindo, diminuindo e desorientando. Zahar Editora, Rio de Janeiro, 2012.  
LE MOS, André e Josgrilberg, Fábio. Comunicação e Mobilidade. Publicado pela Edufba, 2009.  
MATRIZES, Revista do Programa de Pós-graduação em Ciências da Comunicação da USP. Ano 7, no 1 (jan/jun 2013). São Paulo, ECA/USP.  
PORTAL TERRA.  
<http://noticias.terra.com.br/brasil/cidades/promotor-que-queria-morte-de-manifestantes-e-demitido-de-universidade,9236c17d30e3f310VgnVCM20000099cceb0aRCRD.html>  
ROLLING STONE, Revista.  
<http://rollingstone.uol.com.br/canal/fashion/depois-de-polemica-marca-resolve-fazer-roupas-em-tamanhos-maiores>  
SHIRKY, CLAY. A Cultura da Participação. RJ, 2011. Zahar.