

INTERAÇÕES COMUNICATIVAS EM COMUNIDADES DE VIDEOGAME: REFLEXÕES A PARTIR DO TÓXICO DO LEAGUE OF LEGENDS E DO COUNTER STRIKE: GLOBAL OFFENSIVE*

FABIA CRISTIANE IOSCOTE
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
CURITIBA, PARANÁ, BRASIL
JORNALISTAFABIAIOSCOTE@GMAIL.COM

* Trabalho apresentado na DT 5 – Comunicação Multimídia do XX Congresso de Ciências da Comunicação na Região Sul (Intercom Sul), realizado em Porto Alegre-RS de 20 a 22 de junho de 2019.

INTERAÇÕES COMUNICATIVAS EM COMUNIDADES DE VIDEOGAME: REFLEXÕES A PARTIR DO TÓXICO DO LEAGUE OF LEGENDS E DO COUNTER STRIKE: GLOBAL OFFENSIVE

Resumo: Esse trabalho trata das interações comunicativas em comunidades de videogame e o comportamento dos jogadores por meio da linguagem. Oito jogadores foram entrevistados com roteiro semiestruturado e os dados coletados foram tratados com a técnica de Análise de Conteúdo. Os resultados permitiram reflexões teórico-práticas acerca da toxicidade durante o jogo e também nas extensões de tais interações.

Palavras-chave: interações comunicativas; comunidades tóxicas; videogame.

INTERACCIONES COMUNICATIVAS EN COMUNIDADES DE VIDEO- JUEGOS: REFLEXIONES SOBRE LA TOXICIDAD DE LEAGUE OF LE- GENDS Y COUNTER STRIKE: GLOBAL OFFENSIVE

Resumen: Este trabajo trata sobre las interacciones comunicativas en las comunidades de videojuegos y el comportamiento de los jugadores a través del lenguaje. Se entrevistó a ocho jugadores mediante un guión semiestructurado y los datos recogidos se trataron con la técnica de Análisis de Contenido. Los resultados permitieron reflexiones teóricas y prácticas sobre la toxicidad durante el juego y también sobre el alcance de tales interacciones. Palabras Clave: interacciones comunicativas; comunidades tóxicas; video juego.

COMMUNICATIVE INTERACTIONS IN VIDEO GAME COMMUNITIES: REFLECTIONS FROM THE TOXICITY OF LEAGUE OF LEGENDS AND COUNTER STRIKE: GLOBAL OFFENSIVE

Abstract: This work deals with communicative interactions in video game communities and the behavior of players through language. Eight players were interviewed using a semi-structured script and the data collected was treated with the Content Analysis technique. The results allowed theoretical and practical reflections on toxicity during play and also on the extent of such interactions.

Keywords: communicative interactions; toxic communities; video game.

1 INTRODUÇÃO

O tema desse estudo são as interações comunicativas a partir do tóxico em comunidades de videogame. O tóxico ou a toxicidade é uma nomenclatura utilizada para se referir ao comportamento hostil presente nas inte-

rações entre jogadores de videogame (CARVALHO; TEIXEIRA; CARVALHO, 2015). Tais interações em jogos de videogame na contemporaneidade vão além do entretenimento abrangendo, também, a esfera profissional e uma comunidade global.

Dos bares que reuniam os jovens em torno dos fliperamas nas décadas de 1970 e 1980, é notável que, o videogame acompanhou os avanços tecnológicos. Se antes, no mundo analógico, jogar videogame permitia interações com a máquina ou com um amigo, a convergência tecnológica possibilitou novas formas de experiências e de interações no ambiente on-line. Jogar com ou contra alguém que está em outro país, e fazer parte de um time, seja de amigos ou de pessoas desconhecidas é uma prática que cresce exponencialmente. Em estudo realizado em 2018 a empresa holandesa NewZoo estima que o número de jogadores de videogame no Brasil esteja em torno de 75,7 milhões (NEWZOO, 2018).

Nesse breve contexto, as possibilidades de interações – de maneira on-line ou off-line – constituem a dimensão prática do agir do indivíduo. A ação, compreendida como o ato de jogar, está relacionada diretamente à experiência de jogo. Á vista disso, o tóxico emerge, em especial, nos jogos em que a comunicação entre os jogadores é fundamental para o andamento da partida. Desta forma, esse trabalho, de cunho exploratório, tem como objetivo fazer reflexões teórico-práticas sobre interações comunicativas a partir do tóxico em comunidades de videogame. Para tal, o problema se constitui em torno das interações comunicativas em jogos on-line dos gêneros MOBA (*Multiplayer Online Battle Arena*) e FPS (*First Person Shooter*) com recorte nos jogos *League of Legends (LoL)* e o *Counter Strike:Global Offensive (CS:GO)*. Embora de gêneros diferentes e cada qual com suas especificidades¹, em ambos, a comunicação em tempo real é primordial para desenvolver estratégias durante a partida.

Há de se observar ainda que as características do *LoL* e do *CS:GO* os colocam entre os jogos de maior grau de toxicidade atualmente. “Os MOBAs estão entre os tipos de jogos mais estressantes do mercado, estudos sobre punições e métodos de recuperações de jogadores com um mau comportamento são realizados e aprimorados eventualmente” (CARVALHO; TEIXEIRA; CARVALHO, 2015, p. 1.137). Nessa mesma linha, em janeiro de 2019,

1 Nestes jogos, times com cinco jogadores se enfrentam. Os objetivos e tempo de duração dos *games* são distintos.

a North, equipe dinamarquesa profissional de CS:GO, criou uma campanha com a *hashtag* *StopToxicity* (pare com a toxicidade). O time recebeu inúmeras mensagens de ódio, dentre “peguem câncer novatos” e “espero que morram”, pela terceira colocação em um campeonato. “Nos ajude a eliminar o comportamento tóxico, denunciando a toxicidade, proibindo usuários tóxicos de seus próprios canais, excluindo-os da mesma coisa que eles querem envenenar”, dizia uma das mensagens da North à comunidade (SPOR-TV.COM, 2019).

Destaca-se que não foi contemplado um estado da arte sobre o tema. Contudo, sabe-se que a toxicidade já foi alvo de estudos na intersecção entre as áreas de Comunicação e *Game Studies* (FRAGOSO; HACKNER, 2014; FLORES; REAL, 2018). Além disso, o levantamento realizado por Ioscote (2018) permitiu a identificação de estudos sobre interações e videogame em teses e dissertações nos programas de Pós-Graduação em Comunicação nas Instituições de Ensino Superior (IES) na região Sul do Brasil. Os resultados “trouxeram perspectivas envolvendo os jogos eletrônicos sob diferentes olhares desde as interações sociais que ocorrem não só entre jogadores, mas também na relação homem-máquina” (IOSCOTE, 2018, p. 377). À vista da presente investigação, nota-se uma lacuna na perspectiva composta pelas interações comunicativas e os estudos relacionados ao videogame. Vale destacar que o presente artigo é um recorte de uma dissertação desenvolvida no Programa de Pós-Graduação em Comunicação (PPGCOM) da Universidade Federal do Paraná (UFPR) que investiga as interações comunicativas estimuladas pelo videogame.

Os procedimentos metodológicos desse estudo foram conduzidos em abordagem qualitativa por meio de entrevistas semiestruturadas realizadas com oito jogadores que têm ou tiveram experiência com os jogos acima citados. Os participantes foram escolhidos aleatoriamente a partir de um questionário aplicado entre dezembro de 2018 a fevereiro de 2019 e são classificados como jogadores amadores e profissionais. A análise do material coletado foi efetuada com apoio na Análise de Conteúdo de Bardin (2016). A perspectiva teórica tem como base os estudos das interações comunicativas propostas por Vera França (2008) na perspectiva da matriz conceitual de Georg Herbert Mead e a Escola de Chicago.

Este trabalho apresenta os procedimentos metodológicos adotados, as interações comunicativas propostas por França (2008), uma breve contextualização sobre o tóxico na comunidade de videogames, seguido dos resul-

tados e considerações finais.

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A partir de uma espécie de mapeamento sobre os estudos dos jogos eletrônicos na região do Sul do Brasil realizado por Ioscote (2018), foi identificada uma lacuna no que se refere às interações comunicativas. Considerando essa lacuna e os objetivos do presente trabalho, optou-se por utilizar entrevistas semiestruturadas como instrumento de pesquisa com um roteiro prévio composto por dez perguntas. Uma das vantagens na utilização de entrevistas como técnica é a “oportunidade para a obtenção de dados que não se encontram em fontes documentais e que sejam relevantes e significativos” (MARCONI; LAKATOS, 2003, p. 198). Assim, foi possível realizar uma abordagem exploratória complementando os materiais encontrados na literatura referentes às interações sociais, interação homem-máquina e regimes de interação no contexto dos videogames.

Um questionário on-line (*survey*) sobre jogadores, jogadoras, interações e videogame, aplicado entre dezembro de 2018 a fevereiro de 2019, contou com 574 participantes. Desta base, foram selecionados, aleatoriamente, oito participantes com experiência de, no mínimo, um ano para os jogos LoL e CS:GO e que disseram sim à pergunta: “Você gostaria de participar da segunda fase desta pesquisa que ocorrerá nos próximos meses?”. Critérios como gênero, idade ou localização não foram considerados. Os entrevistados foram abordados de maneira direta por meio do contato que registraram no questionário.

Dessa forma, os entrevistados estão definidos como E1, E2, E3, E4, E5, E6, E7 e E8 sendo residentes de cidades brasileiras e portuguesas que falaram sobre a toxicidade, as experiências com jogos on-line e principais impressões acerca da comunidade de videogame. As entrevistas foram realizadas por meio de telefone e via Skype entre os dias 8 e 11 de abril de 2019. A transcrição e análise de conteúdo foram realizadas entre os dias 15 e 25 de abril de 2019. Após a coleta de dados, o material foi organizado para a “leitura fluente” conforme a técnica de Análise de Conteúdo (AC) de Bardin (2016). Depois, a segunda etapa, de codificação, permitiu a distribuição dos dados em unidades que, posteriormente, ofereceram subsídios para o trabalho de inferência e interpretação. Portanto, foram utilizadas inferências a partir das respostas dos entrevistados para a realização das análises e discussão.

3 AS INTERAÇÕES COMUNICATIVAS

Para compreender as interações comunicativas é preciso situar as interações ao campo da Sociologia, dos conceitos da ação social, contribuições de Max Weber (1991), o Interacionismo Simbólico e os estudos de Georg Herbert Mead. Nesse sentido, os estudos do Grupo de Pesquisa em Imagem e Sociabilidade (GRIS), vinculado ao Departamento de Comunicação Social da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), destacam que a ação, a relação e a interação são conceitos referentes ao movimento de socialização propostos por Weber (1991) e essas concepções também se aplicam à Comunicação (FRANÇA; SIMÕES, 2015). Nos estudos do GRIS, a interação é oriunda dos estudos da Sociologia sobre os conceitos de interação social, ação social e relação social.

Para Weber, a ação social é um conceito usado para caracterizar um agir particular do sujeito, pautado pela ação de outros agentes e pelas regras sociais, já a relação social é orientada pelo comportamento dos outros agentes, mas se refere a uma conduta reciprocamente orientada entre os sujeitos, marcada por significados que movem as ações de determinada maneira. (FRANÇA; SIMÕES, 2015, p. 167).

Ainda para Weber (1991), existem dois tipos de relações sociais, a comunização (sujeitos orientados pelo sentimento de pertencimento ao mesmo grupo) e a socialização (ação do sujeito se dá orientada por um compromisso objetivo). Portanto, a Comunicação, compreendida como um ato, “é uma ação (uma intervenção prática no mundo); uma relação (um ato que vincula um e outro) e uma interação – essa ação conjunta reciprocamente referenciada, ou seja, que ocorre em um mesmo contexto (FRANÇA; SIMÕES, 2015, p. 170-171). Assim, a interação é compreendida como ação + relação que abrange um âmbito mais complexo de conceito. Para estudar a interação comunicativa é preciso apreender que a comunicação é dotada de uma dimensão prática, que ocorre entre dois ou mais indivíduos, que acontece por meio da linguagem em “ação conjunta” num terreno de “mútua referência” (FRANÇA; SIMÕES, 2015).

É a partir da obra clássica *Mind, Self and Society* (1934) de George Herbert Mead², que Vera França (2008) propõe pensar a Comunicação num sentido

2 Mead, filósofo e psicólogo, fez parte da primeira geração da Escola de Chicago e

interacional. Portanto, os estudos que tratam das interações comunicativas têm como base a perspectiva meadiana. De acordo com França (2008), esse teórico “se ocupou em investigar a correlação entre a experiência e as condições onde ela se produz. A ideia do “ato completo” incorpora, numa dinâmica reflexiva, a sociedade, o *self* e o espírito (ou mente)” (FRANÇA, 2008, p. 74). Dessa maneira, ao estudar o “ato social completo”, Mead quebra a dicotomia entre indivíduo e sociedade, por compreender que a sociedade é um conjunto de comportamentos cooperativos. Depreende-se que o “completo” vai além da concepção do ato social dos estudos de Weber (1991).

O “ato social completo” é formado, portanto, sob a ótica meadiana, por três categorias analíticas, o *self*, o espírito (mente) e a sociedade. O *self* diz respeito ao “eu social” que é composto pelo eu – o eu mesmo indivíduo – e pelo mim, que se trata da internalização do outro generalizado, ou seja, a percepção que o indivíduo tem sobre as representações que os outros possuem dele. Contudo, nessa perspectiva, o *self* é construído no diálogo entre o eu mesmo e o mim. E, esse diálogo só se faz possível pela atuação do espírito (mente). “Este se refere à capacidade reflexiva que cada indivíduo apresenta na avaliação de si e do outro na vida social; esta capacidade supõe a linguagem, e um falar a si mesmo da forma como fala ao outro” (FRANÇA; SIMÕES, 2015, p. 169). Nesse sentido, seguindo a teoria meadiana, os indivíduos, agindo e interagindo no mundo, numa atividade conjunta dos membros, constroem a sociedade. Mead traz à tona ainda a necessidade de uma personalidade social do indivíduo que é promovida por essa vida social e guiada por um *self*. O espírito é a consciência reflexiva que permite um diálogo permanente da construção do *self*.

Se o espírito explica a construção do *self*, o *self*, através dos embates entre o “eu” e o “mim”, nos permite apreender tanto a interiorização do social quanto a intervenção e a conduta dos sujeitos, ou seja, a dinâmica e a natureza da vida social (a sociedade). (FRANÇA, 2008, p. 75).

Há de se destacar que Mead não foi um teórico da Comunicação, porém, esse campo é primordial para suas reflexões, pois “é a comunicação que permite a superação de dualismos contra os quais ele [Mead] batia: indivíduo/sociedade, interior/exterior, mente/conduta” (FRANÇA, 2008, p.75,

teve seu trabalho atribuído ao Interacionismo Simbólico.

grifo nosso). Desse modo, os indivíduos não são parte da sociedade como se fossem tão somente produtos. A forma como dizemos, escutamos e respondemos, numa conversação, é o que transforma a sociedade (FRANÇA, 2008). Essa interação, que se refere à dimensão prática do agir do indivíduo, se realiza por meio da comunicação e da produção simbólica (uso da linguagem). “A comunicação se inscreve em sua descrição do ato social, e diz respeito aos gestos que o realizam” (FRANÇA, 2008, p. 75, grifo da autora). Assim, a dimensão simbólica das interações comunicativas ocorre por meio do gesto significativo que é o uso da linguagem.

A partir desses gestos dotados de significados, um indivíduo afeta o outro na interação que estabelecem, ao mesmo tempo em que se vê afetado nesse processo, coloca-se no lugar do outro, tenta antecipar a conduta dele e pode transformar a sua própria atuação. Essa dinâmica de mútua afetação e de reflexividade é configuradora da noção de comunicação proposta por Mead. (FRANÇA; SIMÕES, 2015, p. 170).

Os indivíduos se influenciando e sendo influenciados por meio da linguagem nas interações comunicativas constroem um tipo de interação social compreendida como singular por conta do ato denominado comunicacional. Essas interações acontecem de maneira mútua, não necessariamente de modo proporcional e dentro de um contexto social em que há um compartilhamento de condições e situações entre os indivíduos (FRANÇA; SIMÕES, 2015).

Para tanto, o estudo das interações comunicativas é contemplado a partir do ato comunicacional, numa dinâmica relacional que acontece num contexto por meio do gesto significativo que é o uso da linguagem.

3.1 O tóxico na comunidade de videogames

No âmbito teórico, a contextualização sobre o que é o tóxico surgiu em 2005. Foi o psicólogo John Suler quem cunhou o adjetivo tóxico no sentido de caracterizar o efeito de certas condições da interação on-line (FRAGOSO; HACKNER, 2014). O autor delimitou tais atitudes on-line e seus efeitos compreendendo como uma desinibição que acontece na Internet.

Às vezes as pessoas compartilham coisas muito pessoais sobre si mesmas. Elas revelam emoções secretas, medos, desejos. Ou elas

mostram atos incomuns de bondade e generosidade. Podemos chamar isso de desinibição benigna. Por outro lado, o efeito de desinibição pode não ser tão benigno. A pessoa derrama pra fora uma linguagem grosseira e duras críticas, raiva, ódio, até ameaças. Ou as pessoas exploram o submundo escuro da internet, locais de pornografia e violência, lugares que nunca visitariam no mundo real. Podemos chamar isso de desinibição tóxica. (SULER, 2005, não p., tradução nossa)³.

No entanto, do ponto de vista da comunidade *gamer*, a perspectiva do tóxico é relatada nas interações que permeiam o ato de jogar. Portanto, para os jogadores, o tóxico nada mais é que o indivíduo que se comporta de maneira inadequada, nociva, utilizando-se de palavras de baixo calão, seja durante uma partida ou nas extensões da comunidade, como em fóruns ou em grupos de Facebook. Neste artigo, o tóxico é compreendido nessas ações ou atitudes dos jogadores que envolvem o ato comunicacional sem considerar as observações mais afundo do campo da Psicologia como os estudos de Suler (2005).

Em se tratando de jogos de videogame, ao agir de modo hostil, esse indivíduo tóxico, em geral, afeta a experiência de outros jogadores. Um estudo realizado por Juliana Flores e Luciane Real (2018) permitiu uma compreensão sobre o tóxico e a identificação de tipos de toxicidade na comunidade *gamer*.

Apesar de haver muitos jogadores com atitudes tóxicas inseridos no jogo, a maioria dos jogadores não se consideram tóxicos. Essas afirmações levantaram mais um questionamento: “será que os próprios jogadores tóxicos não percebem suas ações tóxicas?” (FLORES; REAL, 2018, p. 959).

Para vislumbrar o tóxico é necessário fazer vistas às interações que ocorrem por meio do videogame. Quando se trata de jogos em equipe no gênero MOBA (*Multiplayer Online Battle Arena*), como *League of Legends*

3 No original: “Sometimes people share very personal things about themselves. They reveal secret emotions, fears, wishes. Or they show unusual acts of kindness and generosity. We may call this *benign disinhibition*. On the other hand, the disinhibition effect may not be so benign. Out spills rude language and harsh criticisms, anger, hatred, even threats. Or people explore the dark underworld of the internet, places of pornography and violence, places they would never visit in the real world. We might call this *toxic disinhibition*”.

(LoL) e do gênero FPS (*First Person Shooter*), como *Counter Strike: Global Offensive* (CS:GO) a comunicação é fundamental para desenvolver estratégias dentro do jogo em tempo real. “Porém, a liberdade de comunicação entre os jogadores acaba abrindo a possibilidade para jogadores “mal intencionados” fazerem “xingamentos”, “trollagens” e ofensas durante uma partida” (FLORES; REAL, 2018, p. 957). No que concernem os tipos de toxicidade identificados por Flores e Real (2018) estão: agressão verbal, preconceitos em geral, roubar *kill*, atrapalhar partidas de propósito, atitudes negativas, trapaça, racismo, machismo, o que joga mal e se mata de propósito no jogo e o *feeding* intencional que ocorre quando um jogador se mata de propósito para ajudar o time adversário.

Ainda sob o ângulo do tóxico, por meio de uma análise sobre como uma infração específica afeta um jogador ou uma partida em andamento, Victor Carvalho, Carla Teixeira e Breno Carvalho (2015) apontam três níveis de classificação: leve (ausência nas partidas, envio de *spam* para chamar atenção), mediano (abandono de partida, mensagens que geram discórdia na comunicação, como xingamentos, ofensas, assédio e difamação) e grave (comportamento xenofóbico, racista e *feed* intencional). No nível mediano, os autores justificam que mesmo com xingamentos e ofensas é possível bloquear o jogador que está perturbando a partida, considerando então, um nível mediano de toxicidade.

Tendo em vista o comportamento do indivíduo durante um jogo de videogame on-line, é notável que o tóxico se materializa a partir da interação marcada pelo uso da linguagem, gesto significativo, que constitui a dimensão simbólica das interações comunicativas. Para tanto, jogos do gênero MOBA e FPS, tais quais LoL e CS:GO, que são estudados nesse artigo, permitem, a partir dos relatos dos jogadores, reflexões entre teoria e prática das interações comunicativas e como o tóxico é desencadeado nesse contexto.

4 INTERAÇÕES COMUNICATIVAS A PARTIR DO TÓXICO NAS COMUNIDADES DO LOL E CS:GO

No sentido de investigar as interações comunicativas e o tóxico nas comunidades do *League of Legends* (LoL) e o *Counter Strike:Global Offensive* (CS:GO) é importante destacar que os oito entrevistados jogam ou jogaram um ou os dois jogos acima citados. Uma das primeiras perguntas da entrevista foi elaborada de modo a verificar o que é o tóxico na comunidade *gamer*. As respostas para a pergunta “Como você define o que é tóxico na co-

munidade?” se constituíram em torno dos xingamentos que ocorrem com frequência durante o jogo e em fóruns ou outros espaços em que a comunidade está presente on-line. "São pessoas que quando começam a perder começam a maltratar as outras pessoas, xingar, cometem até crimes dentro do jogo como racismo" (E7, entrevistado em 11/04/2019). Para alguns dos entrevistados trata-se de falta de respeito. "Acho que é uma pessoa que não tem respeito" (E5, entrevistado em 09/04/2019). Numa situação de jogo, por exemplo, isso implica em, ao invés de a pessoa falar que houve um erro na partida, utiliza xingamentos. "A maioria das vezes eu definiria de duas formas: uma delas é o ego dos jogadores e a outra forma é o machismo" (E2, entrevistado em 09/04/2019). Nesse sentido, E2 explica que a questão do tóxico por ego é relacionado à dificuldade de jogo. A toxicidade ocorre quando um jogador se considera melhor que outro pelo nível em que está e se sente no direito de xingar os demais.

nível em que está e se sente no direito de xingar os demais.

A partir desses relatos é possível compreender que "os exemplos de como as interações comunicativas atravessam e reorientam o conjunto de nossas interações são inúmeros" (FRANÇA, 2008, p. 89). Xingar para ser visto ou notado é um ato presente em jogos. Ao utilizar como exemplo o cenário do futebol para observar a prática comunicativa, França (2008, p.89) afirma que "o fato de jogar para ser visto, para constituir um espetáculo, intervém o tempo todo na maneira de jogar, afeta a performance individual dos jogadores e mesmo as regras do jogo". Para tanto, o ato de jogar videogame também pode ser visto sob esta ótica.

Ainda na definição do que é tóxico "uma comunidade tóxica é aquela que não ajuda os jogadores novatos e começa a fazer brincadeiras de mau gosto" (E6, entrevistado em 10/04/2019). O entrevistado E6 explica que a pessoa passa instruções erradas apenas para *trollar*. "Ao invés do time ajudar, começa a xingar, falar palavrões. E se for mulher, aí é que o pessoal começa a pegar no pé". Os relatos desses entrevistados se encaixam num grau de toxicidade mediano (CARVALHO; TEIXEIRA; CARVALHO, 2015), uma vez que, o jogador pode silenciar o outro durante a partida.

No segundo ponto, como a comunicação é importante para o andamento desses gêneros de jogos on-line, inevitavelmente, uma das atitudes tóxicas que ocorrerá é o machismo de acordo com o depoimento dos entrevistados. Para evitar esse tipo de situação, E2, relata que prefere não utilizar o *voice chat* e usar os comandos do jogo que tem frases e/ou palavras pron-

tas como “ok” e “obrigado” para evitar problemas com machismo. “Prefiro não passar por estresse enquanto estou jogando” (E2, entrevistado em 09/04/2019). Observando esse contexto, as interações comunicativas são “gestos para evocar sentidos no outro”. Ao falar, de algum modo, o jogador estará interferindo no comportamento do outro (FRANÇA, 2008, p. 88). Portanto, enquanto estão em jogo, os jogadores interferem no andamento da partida, seja de modo a cooperar, ou sendo tóxico.

Sem a pretensão de fazer comparações, os entrevistados compreendem que o gênero MOBA é o mais tóxico e estressante. “Acho que a comunidade do CS:GO é extremamente tóxica também, mas os MOBA, são jogos que querendo ou não, tem que ter cooperação” (E6, entrevistado em 10/04/2019). Essa característica é compreendida por E5, entrevistado em 09/04/2019, no sentido que os MOBA geram situações estressantes, pois “no LoL você depende da outra pessoa para ganhar o jogo”. Para além da cooperação, também está o fator competitividade.

As comunidades mais tóxicas que eu já joguei são FPS e MOBA. Por ser uma galera muito competitiva, por ser jogo em equipe, as pessoas que são mais tóxicas são as pessoas do seu próprio time. No caso de jogos *Battle Royale*⁴ você até recebe uns xingos, mas não desanima. (E4, entrevistado em 09/04/2019).

Para E2, o problema do LoL é a necessidade de haver uma sincronia da equipe, num ambiente de vence ou perde. “Joguei LoL e lembro de ter passado muito mais raiva com esse jogo que com *Overwatch*⁵, por exemplo. A comunidade MOBA, eu não sei o que tem nela, talvez seja a competitividade, que cria um ambiente muito tóxico”. Nesse sentido, E1, compreende que a influência da comunidade pode ser a resposta para este clima de toxicidade. “Muitas pessoas seguem *streamers* [jogadores que transmitem seus jogos ao vivo e interagem com os expectadores ao mesmo tempo] de tais jogos e acabam pegando a personalidade deles” (E1, entrevistado em 08/04/2019, grifo nosso). Complementando esse aspecto, os entrevistados citaram *streamers gamers* famosos do cenário internacional que possuem milhares de

4 O gênero *Battle Royale* (batalha real) reúne um grande número de jogadores com o objetivo de ser o último sobrevivente da partida. *Fortnite* e *PlayerUnknown’s Battleground* (PUBG) são exemplos desse gênero.

5 *Overwatch* é um jogo do gênero FPS desenvolvido pela empresa norte americana Blizzard.

seguidores. “Eles influenciam muito na questão da toxicidade, eles já foram banidos várias vezes do *LoL* e tem gente que se espelha muito nesses jogadores” (E7, entrevistado em 11/04/2019). Por esse eixo, ao examinar a comunicação, é necessário um “estudo do ato que se realiza (dimensão prática) e da relação que aí toma forma (dimensão relacional) através de gestos significantes” (FRANÇA, 2008, p. 86). Diante da perspectiva teórica, a comunidade de *gamer* está materializada na dimensão prática da ação social e é o espaço onde os atos são realizados por sujeitos – os jogadores – que estão num processo de interação mútua, a dimensão relacional, pelo uso da linguagem.

Os entrevistados também relataram sobre a toxicidade que se estende para além de uma partida e que ocorre com frequência em grupos do Facebook.

O que tem mais no *LoL* é *trollar*. Aí, a pessoa fica irritada e vai nos grupos de Facebook, encontra o jogador que *trollou* e começa a xingar. Ou ainda, esse jogador que se sentiu *trollado* traz a discussão antiga pra um novo jogo e começa a xingar também as pessoas que não estavam na partida anterior. (E6, entrevistado em 10/04/2019).

Por esse ângulo, E1 relata que já sofreu assédio fora do jogo, pois encontraram seu perfil em redes sociais digitais após uma partida. Para uma reflexão teórica desses relatos, observar o movimento dessas interações na comunidade permite identificar outros tipos de interação, pois “a distinção das interações comunicativas reside na materialização das formas simbólicas, na objetivação da subjetividade dos sujeitos (ou expressividade) através da linguagem” (FRANÇA, 2013, p. 139). A autora destaca ainda ser necessário saber fazer uma distinção, pois “a prática que vamos analisar (a construção de nosso objeto) tem uma natureza e objetivos bastante diferentes se estamos fazendo uma análise esportiva ou uma análise comunicacional” (FRANÇA, 2008, p.88).

Com relação aos graus de toxicidade, que ocorrem na comunidade, dentro e fora da partida, alguns entrevistados compreendem que a imaturidade de muitos jogadores fortalece a constituição de um ambiente tóxico. “A comunidade é jovem, e esses jovens assim, jovem que não tá muito ligado nesses negócios de luta, militância toda, tá pouco se f***** porque o pessoal quer zoar. São de fato, preconceituosos, homofóbicos e racistas” (E6, entrevistado em 10/04/2019). Entre alguns exemplos estão “você deve ser

gorda, deve ser alguém que não tem nada para fazer, que só fica em jogo e nem isso sabe fazer" (E1, entrevistado em 08/04/2019). Portanto, há ainda um viés sexista nessas agressões verbais. "Principalmente por ser mulher, já escutei, vá lavar a louça, sua burra" (E3, entrevistado em 09/04/2019). A entrevistada relata que usava *nick* feminino e que trocou por um *nick* neutro por ter sofrido perseguição no mapa e também assédio no *chat* de jogo. Os entrevistados também relataram que a tentativa de diálogo a fim de evitar ou apaziguar discussões é, por vezes, frustrante. "Se você vai tentar dialogar, a primeira coisa que a pessoa fala é: a sua mãe não disse isso ontem à noite" (E6, entrevistado em 10/04/2019). Há também uma preocupação sobre a participação feminina na comunidade. "Os meninos vivem reclamando da ausência das meninas do núcleo *nerd*, mas eles não percebem que a própria atitude deles faz com que as meninas se afastem" (E4, entrevistado em 09/04/2019). Apesar da perspectiva sexista, alguns entrevistados relataram que a toxicidade também ocorre por parte das mulheres.

Já peguei meninas muito tóxicas e meninos mais tranqüilos. Entretanto, os homens tendem a ser mais tóxicos em relação às mulheres do que as mulheres com as mulheres, mas isso não quer dizer que não existam mulheres tóxicas. Porém, os homens são muito babacas na internet. (E3, entrevistado em 09/04/2019).

Destaca-se desses relatos a apropriação do *nick* neutro a fim de minimizar ou evitar a toxicidade. Essa apropriação dentro da comunidade de videogame seria uma espécie de representação do *self*, uma vez que ser um jogador implica em ter um papel nessa vida social. A "vida social promove e requer dos indivíduos uma personalidade social: os membros da sociedade são dotados de um *self*, um si mesmo unitário (embora flexível) que orienta e avalia a sua ação concertada" (FRANÇA, 2008, p.74).

Nesse cenário ainda, há uma concordância entre os entrevistados que a comunidade brasileira tende a ser uma das mais tóxicas. "Os brasileiros têm uma fama de ser uma comunidade muito tóxica" (E4, entrevistado em 09/04/2019). Para alguns entrevistados, a relação de idade dos jogadores, em especial do *LoL*, pode ter uma ligação com a toxicidade da comunidade. Todavia, para outros, essa condição não é uma regra. "Por exemplo, no caso do *DotA*, são jogadores mais velhos e lá é um ambiente mais tóxico que o do *LoL*. As duas comunidades (*DotA* e *LoL*) são muito tóxicas" (E7, entrevistado em 11/04/2019). Embora haja uma percepção que as pessoas mais novas são

mais tóxicas, “não é possível afirmar uma real relação” (E8, entrevistado em 11/04/2019). Portanto, o fator idade não permite conclusões.

4.1 O papel das desenvolvedoras de videogames

Numa tentativa de compreender mais sobre a toxicidade nas comunidades de *LoL* e *CS:GO*, os entrevistados foram abordados sobre o papel das empresas desenvolvedoras. A maioria dos entrevistados afirma que há uma responsabilidade por parte das empresas sobre o ambiente tóxico, mas apontam para a questão das formas de banir os jogadores tóxicos. “Muitas vezes as empresas não criam medidas sérias para acabar com o tóxico” (E2, entrevistado em 09/04/2019). Os entrevistados afirmaram que fizeram diversas denúncias, contudo, sem retorno. “No caso do *League of Legends*, eu parei de jogar, porque fiz várias denúncias e nunca obtive resposta” (E1). Há relatos de denúncia contra pessoas próximas, amigos, inclusive, que nunca sofreram punição. “Denunciei várias vezes um amigo tóxico e ele nunca foi banido” (E4). Para alguns entrevistados, se existe uma culpabilidade das desenvolvedoras, é parcial. “Não totalmente, mas é culpada em uns 50%. A Riot Games [empresa norte-americana desenvolvedora do jogo que tem sede na Califórnia] também não é flor que se cheire [...] há casos de mulheres recebendo menos, sofrendo assédio etc” (E6, entrevistado em 10/04/2019, grifo nosso). E nesse quesito, o machismo voltou à pauta. “No *League of Legends*, o machismo é muito arraigado, o patriarcado é muito arraigado de relato de funcionárias serem assediadas dentro da empresa, então, acredito que não dá pra esperar muito” (E3, entrevistado em 09/04/2019). Para tanto, E2 complementa que “a própria empresa tem que impor as regras: essas são as nossas regras, se não seguir nossas regras, você vai ser banido”. Mas nem todos os entrevistados concordam em uma culpa das empresas desenvolvedoras de jogos. “Seria mais das pessoas mesmo. Porque a gente tá num mundo virtual onde qualquer um pode falar o que quiser porque está atrás de um computador e acha que pode falar o que quer” (E8, entrevistado em 11/04/2019).

Dessa maneira, ao pensar a comunicação das empresas desenvolvedoras com os jogadores não se pode dissociar a relação de dois num sentido que é compartilhado. “A comunicação realiza o estar com o outro, constitui o mundo comum, partilhado – é atividade organizante da objetividade do mundo, da subjetividade dos sujeitos” (FRANÇA, 2013, p. 139).

Ao contemplar o tóxico nas comunidades do *LoL* e do *CS:GO* observa-se o uso da linguagem (gesto significativo) como o fator fundamental, seja durante uma partida ou nas interações que ocorrem em outros espaços. “Os gestos significantes, responsáveis, pelo ajustamento móvel das condutas, atuam e orientam a atitude daquele que o faz com vistas a atuar na atitude do outro” (FRANÇA, 2008, p. 78). É possível, nesse sentido, fazer reflexões sobre indivíduos influenciando e sendo influenciado pelo uso da linguagem dentro de um contexto social, este materializado pelo jogo.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo do presente estudo foi provocar reflexões sobre interações comunicativas a partir do tóxico em comunidades de videogame, em especial, nos jogos *League of Legends* e *Counter Strike: Global Offensive*. Ao observar o tóxico foi possível vislumbrar que este se constitui na comunidade pelo gesto significativo da dimensão relacional, o uso da linguagem em tempo real que é fator fundamental para o andamento das partidas de *LoL* e *CS:GO*. Desse modo, as reflexões se concentraram no agir do sujeito e como o ato comunicacional afeta o desempenho do jogo e a experiência do próprio jogador. Depreende-se que no ‘ato social completo’ a fala interfere no comportamento do outro. E é esse intervir que dá o curso para o jogo, em geral, quando o outro não consegue trabalhar com a situação da toxicidade, definida pelos entrevistados como os xingamentos.

Dentre as contribuições para o estudo do campo da Comunicação, refletir o tóxico na perspectiva da matriz meadiana remete pensar a interação entre os sujeitos na constituição da sociedade. “Tomamos parte em uma conversação na qual aquilo que dizemos é escutado pela sociedade, e sua resposta [da sociedade] é afetada por aquilo que temos a dizer” (FRANÇA, 2008, p.83, grifo da autora). Dessa forma, os relatos dos entrevistados, muitas vezes, compreendidos como um desabafo sobre o que acontece na comunidade, podem servir de pistas para o estudo de interações variadas que ocorrem também para fora do jogo. São atos que se estendem nas comunidades (grupos no Facebook, fóruns etc) locais em que prevalecem códigos que constituem a dinâmica relacional das interações comunicativas. Foi possível depreender ainda que a toxicidade, enquanto interação comunicativa atravessa a constituição do sujeito o tempo todo durante uma partida. E, essa perspectiva intrínseca é motivada pelo ato comunicacional que se refere ao contexto do jogo e ao mesmo tempo em situações adversas, bem

como estratégias que cada jogador enfrenta e desenvolve ao dialogar com os membros de equipe e adversários.

Os relatos a respeito do uso do *nick* neutro na tentativa de evitar os xingamentos, em especial, de ordem sexista, podem ser melhor investigados em pesquisas futuras, bem como a questão da responsabilidade por parte das empresas desenvolvedoras de jogos em criar soluções para evitar a toxicidade. Nota-se ainda o papel dos *streamers* - citado de maneira espontânea pelos entrevistados - e que pode ser uma brecha a ser estudada nesse processo de interações e o tóxico. Sugere-se também uma investigação sobre a toxicidade e as interações comunicativas acerca dos jogos on-line que não possuem a comunicação em tempo real como elemento principal das estratégias. Tais *games* seriam marcados pela toxicidade? Por fim, uma inquietação de difícil resposta ainda persiste. Por que, mesmo sabendo que será xingado (a) de inúmeras formas, o (a) jogador (a) continua no jogo? Pela competição, pela diversão ou seria a própria toxicidade mantenedora do prazer pelo jogo?

REFERÊNCIAS

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. São Paulo: Edições: 70, 2016.

CARVALHO, V.; TEIXEIRA, C.; CARVALHO, B. Jogadores Tóxicos: Uma análise comportamental dos jogadores brasileiros de LOL. In: XIV SBGAMES, 2015, Teresina. **Anais eletrônicos...** Teresina: SBGames, 2015. Disponível em: <http://www.sbgames.org/sbgames2015/anaispdf/cultura-short/147938.pdf/>. Acesso em: 03 mar. 2019.

FLORES, J. D.; REAL, L. M. C. Jogos online em grupo (MOBAS): Jogadores Tóxicos. In: XVII SBGAMES, 2018, Foz do Iguaçu. **Anais eletrônicos...** Foz do Iguaçu: SBGames, 2018. Disponível em: <https://www.sbgames.org/sbgames2018/files/papers/CulturaShort/188303.pdf/>. Acesso em: 28 fev. 2019.

FRAGOSO, S.; HACKNER, F. "HUEHUEHUE BR é só zuera": um estudo sobre o comportamento disruptivo dos brasileiros nos jogos online. In: XIII SBGAMES, 2014, Porto Alegre. **Anais eletrônicos...** Porto Alegre: SBGames, 2014. Disponível em: http://www.sbgames.org/sbgames2014/files/papers/culture/full/Cult_Full_HUEHUEHUE%20BR.pdf/. Acesso em: 28 fev. 2019.

FRANÇA, V. R. V. Interações comunicativas: a apreensão da globalidade da comunicação. Uma análise de centenário de Belo Horizonte como fenômeno comunicativo. **Comunicação e Sociedade**, v. 2, p. 129-142, 2013. Disponível em: <http://revistacomsoc.pt/index.php/comsoc/article/download/1389/1321/>. Acesso em: 03 mar. 2019.

_____. Interações comunicativas: a matriz conceitual de GH Mead. In: PRIMO, Alex et al. **Comunicação e interações**. Porto Alegre: Sulina, 2008. p. 71-91.

FRANÇA, V. V.; SIMÕES, P. Interações. In: FRANÇA, V.V.; MARTINS, B. G.; MENDES, A. M.

Trajetória, conceitos e pesquisa em comunicação. Belo Horizonte (MG): Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas – PPGCom- UFMG, 2015, p. 167-173.

IOSCOTE, F. C. e-Sports: um panorama dos estudos sobre esportes eletrônicos nos cursos de pós-graduação em Comunicação na região Sul do Brasil. In: X ENPECOM - ENCONTRO DE PESQUISA EM COMUNICAÇÃO UFPR, 2018, Curitiba. **Anais eletrônicos...** Curitiba: UFPR, 2018. Disponível em: http://www.enpecom.ufpr.br/anais/2018/anais_2018.pdf/. Acesso em: 10 jan. 2019.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica.** 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2003.

NEWZOO. **Brazil Games Market**, 6 jul. 2018. Disponível em: <https://newzoo.com/insights/infographics/brazil-games-market-2018/>. Acesso em: 6 ago. 2018.

SPORTV.COM. **CS:GO: North lança campanha contra comportamento tóxico na internet.** Sportv, Rio de Janeiro, 25 jan. 2019. Disponível em: <https://sportv.globo.com/site/e-sportv/noticia/csgo-north-lanca-campanha-contra-comportamento-toxico-na-internet.ghhtml/>. Acesso em 11 mar. 2019.

SULER, J. **The Psychology of Cyberspace**, 1 jun. 2005. Disponível em: <http://www-usr.rider.edu/~suler/psyber/disinhibit.html/>. Acesso em: 01 mar. 2019.

WEBER, M. **Economia e sociedade: fundamentos da sociologia compreensiva.** vol. 1. Trad. Regis Barbosa e Karen Elsabe Barbosa. Brasília, DF: Editora Universidade de Brasília, 1991.

Fabia Cristiane Ioscote

Jornalista pela Universidade Tuiuti do Paraná (UTP). Mestre na Linha de Comunicação e Formações Socioculturais do Programa de Pós-Graduação em Comunicação da Universidade Federal do Paraná (PPGCOM/UFPR).
E-mail: jornalistafabiaioscote@gmail.com