

O discurso de ódio na internet: liberdade de expressão, arquétipos e compreensão¹

Alessandra Lourenço SIMÕES²

Universidade Metodista de São Paulo, São Bernardo do Campo, SP

RESUMO

A comunicação na internet através das redes sociais deu voz ao cidadão comum, permitindo uma interação instantânea e sem limites geográficos, gerando assim, todo tipo de discurso nos meios digitais, inclusive os de ódio. Sob os mais variados pretextos e temas, o discurso de ódio ganha cada vez mais espaço nas redes sociais, trazendo à tona questões como a compreensão do outro e o totalitarismo, bem como a manifestação do mal, sua projeção e a figura do eu-Deus. Assim, este trabalho tem como objetivo abordar a manifestação dos arquétipos de Jung nos discursos de ódio, bem como a compreensão, o mal-radical e o totalitarismo conceituado por Arendt. Para isso, a metodologia utilizada é a revisão bibliográfica e a análise avaliativa do comportamento de discurso de ódio frente à esses estudos.

PALAVRAS-CHAVE: Discurso de ódio; comunicação; redes sociais; arquétipos; totalitarismo.

INTRODUÇÃO

Atualmente é difícil imaginar a comunicação entre os seres humanos sem a mediação da internet, principalmente após as redes sociais ganharem o mundo on-line. Seus inúmeros usuários foram conquistados pela facilidade de uso e por deixar para trás problemas comunicacionais consequentes de tempo e distância, além de oferecer recursos diversos, como texto, áudio, foto e vídeos, que podem fazer parte do processo comunicacional simultaneamente.

Outro diferencial em relação aos outros meios tradicionais de comunicação de massa, é que a internet deu voz ao cidadão comum, permitindo que o mesmo exponha sua opinião livremente nas redes sociais, exercendo a cidadania, sem a preocupação com possíveis normas de conduta ou com a audiência do outro lado da tela.

Porém, o exercício de um direito garantido por leis, como a liberdade de expressão, através da livre manifestação do pensar nesses novos meios de comunicação, pode resultar na disseminação de conflitos sociais, manifestação de ódio e agressões

¹ Trabalho apresentado no GT3 – Comunicação Digital e Tecnologias, do PENSACOM BRASIL 2018.

² Doutoranda do Curso de Comunicação Social da UMESP e professora na área de Engenharias e Tecnologias da Informação da UMESP, email: ales1308@hotmail.com.

verbais em escala global e em velocidade inimaginável. Assim, o discurso de ódio pode aparecer nas redes sociais através de um texto, compartilhamento de outros, curtidas ou até fotos e figuras. Esse ódio, sentimento contraditório que faz parte do ser humano, dificulta a compreensão e contamina a todos através de um processo de disputa, com discursos sem fundamento e razão, rasos e alienados, onde o único objetivo é eliminar o outro ou demonstrar a superioridade do eu-Deus ou do eu-herói (GRINBERG, 1997).

Dentro deste cenário, o objetivo deste trabalho é abordar a disseminação do ódio através das redes sociais, analisando as possíveis manifestações dos arquétipos pessoais e inconscientes como a Persona, Self, e a Sombra, estudados e conceituados por Carl Gustav Jung (1875-1961). Outra análise realizada dentro desses discursos de ódio é a da compreensão, defendida nos discursos de Hannah Arendt (1906-1975), alinhada às manifestações dos arquétipos. Para o desenvolvimento, foi utilizada como metodologia a revisão bibliográfica de autores como os já citados, além de outros estudos acadêmicos sobre as áreas de comunicação e tecnologia, ligados ao tema, e uma análise avaliativa do comportamento de discurso de ódio frente a esses estudos.

LIBERDADE DE EXPRESSÃO E DISCURSO DE ÓDIO NAS REDES SOCIAIS

A comunicação mediada por computador atrelado ao uso da internet é um importante modelo na atualidade para o acesso à informação e ao exercício da democracia. A internet é um meio de comunicação interativo, segundo Castells (2016, p.19), onde as expressões podem ocorrer sob diversos formatos (texto, áudio, vídeo, etc), e seu poder de alcance é instantâneo e ultrapassa as fronteiras territoriais. Por permitirem a circulação de conteúdo, serem de fácil acesso e de baixo custo, a internet e as redes sociais ganham cada vez mais adeptos, tendo um número exponencial de usuários a cada dia.

Diferente dos outros meios de comunicação de massa, a internet deu voz ao cidadão comum, permitindo que este expresse seus pensamentos, opiniões e discursos, sobre diversos temas, exercendo assim seu direito à liberdade de expressão, garantido na Constituição Brasileira (artigo 5º, incisos IV, IX e XIV) e na Declaração Universal dos Direitos Humanos (artigo XIX):

[...] é livre a manifestação do pensamento, sendo vedado o anonimato; [...] é livre a expressão da atividade intelectual, artística, científica e de comunicação, independentemente de censura ou licença; [...] é assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional (BRASIL, 1988, Art. 5º).

Todo ser humano tem direito à liberdade de opinião e expressão; este direito inclui a liberdade de, sem interferência, ter opiniões e de procurar, receber e transmitir informações e ideias por quaisquer meios e independentemente de fronteiras (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 1948, p. 11).

Porém diante deste cenário, vemos a crescente manifestação nas redes sociais de vários preconceitos, muitas vezes entendidos como a livre expressão do pensamento garantido nos estados democráticos, através de suas constituições (PEREIRA, 2016).

Dentro dessa variedade de preconceitos, salientamos a sua manifestação através do discurso de ódio, que surge cada vez com mais intensidade nas redes sociais e que acaba por ferir a dignidade humana, indo de encontro a outros direitos. A lei brasileira, por exemplo, proíbe a discriminação e o preconceito de qualquer tipo, mesmo não havendo uma legislação específica para o discurso de ódio, ainda segundo Pereira (2016).

Deve-se reconhecer que o ódio, assim como outros sentimentos, faz parte do ser humano e da própria sociedade, o qual pode ser “observado, lido, ouvido e experimentado, em maior ou menor escala, todo dia e toda hora, nas mais diferentes circunstâncias”, como afirmam Kunsch e Colombari (2015).

Podemos compreender esse o ódio dentro dos discursos disseminados na internet em acordo com Dugnani (2016), como um sentimento contraditório, de repúdio a algo, de uma repulsa que não precisa ser fundamentada na razão e que a compreensão se faz ausente, que não tem explicação, como uma sensação que nos traz mal-estar.

O ódio pode se manifestar através da fala, escrita ou outras formas visuais, tendo como canais os diversos meios de comunicação, ganhando destaque às redes sociais na internet.

Atualmente, não só pessoas ligadas a grupos específicos são alvos do discurso de ódio. Pessoas comuns, que manifestem um pensamento qualquer, podem ser alvejados por palavras discriminatórias e de ódio, por desconhecidos, mas também por conhecidos do seu círculo social on-line, que pensem de maneira contrária.

Em concordância com Recuero (2014), vale ressaltar que as agressões verbais e a disseminação do ódio, bem como as outras formas de manifestar preconceitos, sempre existiram e acompanham o homem na sua jornada evolutiva. Não podemos afirmar que a internet potencializa o ódio, talvez deixe em maior evidência em decorrência do seu poder de alcance, encontrando ressonâncias e propagação por outros usuários através de curtidas, compartilhamentos e comentários, e principalmente onde se possa comentar de forma anônima, ou ainda fazendo uso de um perfil falso.

Às vezes, temas que são abordados em uma roda de amigos, não são abordados no ambiente de trabalho, pois, conforme Recuero (2014) “as normas de contexto” governam nossas interações nos diferentes espaços que socializamos. Pessoalmente tendemos a abordar temas que nos unem, evitando temas que possam causar polêmica ou desconforto em algum participante. Porém, nas redes sociais da internet essas normas não são tão evidentes, já que as redes de amigos estão misturadas com a da família e com a do trabalho, além das pessoas que não conhecemos e ainda assim interagimos no mundo on-line. Ainda segundo Recuero (2014), essa é a “audiência invisível”, pessoas que terão acesso as suas publicações, não farão interação pessoal para viver os sentimentos envolvidos na fala, e podem se sentir ofendidas com o que é visualizado.

Em se tratando de questões polêmicas e explosivas, em concordância com Kunsch e Colombari (2015), as divergências são maiores e “capazes de acirrar os ânimos das pessoas”. Essas questões, normalmente são publicações que abordam temas ligados à religião, política e esportes, onde as pessoas passam de ofendidas à agressivas, inflamando mais ainda as discussões, não gerando debate de ideias, mas sim agressões verbais e a disseminação do ódio.

REDES SOCIAIS E A MANIFESTAÇÃO DE ARQUÉTIPOS

A necessidade de viver em grupo é uma característica do ser humano que o acompanha desde os tempos primórdios, quando ainda vivíamos em cavernas e saíamos em busca do alimento. Esse grupo, também chamado de sociedade, é formado a partir de interesses, temas e valores em comum entre os indivíduos que o compõem, sendo suas relações flexíveis e interativas (SÁ MARTINO, 2015, p.55). Com a chegada da

internet esses grupos sociais, ou também chamadas redes sociais, migraram para o ambiente digital e da mesma maneira, o indivíduo sente a necessidade de pertencer e participar desses grupos de forma ativa.

Podemos assim ver a manifestação de arquétipos, conceituados e estudados por Carl Gustav Jung (1875-1961), psiquiatra e psicoterapeuta suíço, mais conhecido apenas como Jung. Antes de iniciar a identificação dos arquétipos com o uso das redes sociais e o discurso de ódio, vale apresentar e conceituar os arquétipos para fins de melhor compreensão deste trabalho.

Segundo Jung (GRINBERG, 1997, p.134), os arquétipos são fantasias herdadas ao longo das gerações da imaginação humana e guardadas no inconsciente, sendo considerado um mundo invisível e que “constituem uma espécie de matriz, uma raiz comum a toda a humanidade e da qual emerge a consciência humana”. Importante lembrar que somos guiados por esses arquétipos, que atuam mesmo contra nossa vontade, podendo atuar de forma positiva ou negativa: “Impulsionados pelos arquétipos, fazemos escolhas, criamos, enfrentamos heroicamente ou covardemente as mais diversas situações. Com loucura ou sabedoria respondemos às várias solicitações da vida” (GRINBERG, 1997, p.137). Quando atuam de forma positiva, os arquétipos são fonte de inspiração na ciência e na arte; e quando atuam de forma negativa, sua manifestação acontece com fanatismo, possessão e até rigidez.

Esses arquétipos podem invadir nossa consciência e tomar o lugar do ego, assim o sujeito acredita ter poderes extraordinários, ser o dono da verdade ou o salvador do mundo, mas pode também dar a sensação de perseguição ou ameaça (GRINBERG, 1997, p.141). Assim Jung (1875-1961) traduz o holocausto nazista, onde o arquétipo negativo emergiu dos nazistas contra os judeus. Podemos identificar essa manifestação também nas redes sociais através do discurso de ódio.

Os arquétipos possuem duas camadas, a pessoal ou a impessoal, sendo esta última também chamada de inconsciente coletivo. Para este estudo abordaremos somente a camada pessoal, por tratar dos arquétipos analisados.

Dentro da camada pessoal encontramos a Persona. De origem grega, o termo Persona significa a máscara que os atores podem usar no desempenho de um papel, onde Jung utiliza para conceituar a “representação” da nossa personalidade frente ao coletivo, o papel que vamos desempenhar frente a sociedade (GRINBERG, 1997,

p.142). Podemos levar esse conceito para dentro das redes sociais on-line, onde os usuários podem “representar papéis” diferentes dos vividos na vida real, podem utilizar as máscaras da Persona que os moldam a um determinado grupo, para terem a sensação de que são aceitos e pertencem a esta ou aquela rede social. Através da manifestação da Persona, os usuários deixam sua “marca registrada”, atuando com ações nas redes sociais que o identifiquem de forma única ou em acordo com o grupo, utilizando postagens, compartilhamentos e outras ações digitais. As características desse arquétipo podem justificar o fenômeno das redes sociais on-line, onde o número de usuários é cada vez maior: a possibilidade de deixar a identidade registrada em um grupo e o sentimento de pertencer, de ser aceito e fazer parte.

A agressividade contida nos discursos de ódio pode também ser uma manifestação da Persona que desempenha papel contrário e que não condiz com a personalidade real do indivíduo, quando este está fisicamente convivendo em sociedade. Isso porque, a Persona pode esconder a verdadeira natureza, encobrendo defeitos através de uma máscara. Muitos usuários fazem uso dessa máscara contrária através de perfil falsos no mundo digital.

Nas redes sociais on-line, talvez pela possibilidade do anonimato, da atuação através de um perfil falso ou pela sensação de liberdade e uma impunidade ilusória, podemos colocar em prática atitudes consideradas inadequadas no convívio social. Essa característica ou manifestação também pode aparecer em outro arquétipo estudo por Jung (1875-1961): a Sombra.

A Sombra se opõem a Persona em termos de qualidade das características dos indivíduos, sendo dotada de atributos negativos, normalmente o oposto ao que é socialmente aceito:

[...] tentamos a esconder e a afastar de nossa consciência e dos outros tudo que é demoníaco em nós mesmos: sentimentos de poder, ideias cruéis e assassinas, impulsos asquerosos e ações moralmente condenáveis. Ou então, escondemos aquilo que a cultura considera feio e desadaptado, nossas fraquezas e os sentimentos que podem trazer frustração: inveja, cobiça, ambição, ciúme, desamparo, impotência, derrota, solidão, sofrimento. Escondemos também a dor de conviver com esses sentimentos (GRINBERG, 1997, p.145).

Através do discurso de ódio, deixamos a Sombra guardada no inconsciente se manifestar, trazendo à tona emoções descontroladas e comportamentos considerados primitivos e agressivos, os quais tornam o indivíduo incapaz de realizar uma autocrítica.

Em busca de não confrontar a Sombra, Jung pontua alguns recursos usados pelos indivíduos e que também podemos visualizar nos discursos de ódio, como a Projeção (GRINBERG, 1997, p.142).

A Projeção nada mais é que, identificarmos no outro aquilo que temos em nós. Muitas vezes por não sabermos lidar com nossa própria Sombra, projetamos no outro o que não assumimos em nós mesmos e assim, julgamos e criticamos as publicações nas redes sociais de outros usuários muitas vezes com comentários agressivos e/ou preconceituosos.

Um outro arquétipo de Jung que podemos identificar a atuação nas manifestações de ódio nas redes sociais é o Self, chamado também de Si-Mesmo.

Jung chamou de Si-Mesmo ou Self a esse arquétipo do “Deus-homem interior”. Segundo ele, Deus é o conceito, definido como imago Dei, ou seja, é uma ideia dotada de extremo valor psicológico existente dentro de cada um de nós. Trata-se de uma imagem psíquica da totalidade transcendente do ser humano (GRINBERG, 1997, p.157).

Podemos projetar o Self de forma inconsciente em teorias, sistemas religiosos ou políticos, times de futebol ou outras pessoas, como figuras públicas. Assim surgem as idolatrias, endeusamos a ponto de defendermos ferozmente nas redes sociais, contra todos que se opuserem ou forem contrários ao que estamos defendendo (GRINBERG, 1997, p.142). O Self também pode dar a sensação de poder divino ao indivíduo, trazendo-lhe a sensação de dono da verdade para seus pensamentos, ideias e conceitos.

Na visão de Jung, podemos concluir que para o combate o discurso de ódio na internet, o ideal é termos consciência da existência desses arquétipos, através do autoconhecimento, nos despindo de nossas máscaras, confrontando nossas sombras e os deuses internos. Assim podemos mudar nosso modo de agir e pensar, sendo menos egoístas, deixando livre nossos desejos, esperanças, medos e ambições, através da compreensão de nós, dos outros, da sociedade e do mundo que nos cerca (GRINBERG, 1997, p. 150).

AS QUESTÕES DA COMPREENSÃO E TOTALITARISMO NA DISSEMINAÇÃO DO ÓDIO

Por suas características, o ódio em si é intolerante e ignorante, não busca a compreensão ou mesmo o conhecimento. É nessa ausência de raciocínio e compreensão do outro que nasce as ações totalitárias e a erradicação do outro, chamada por Hannah Arendt (1906-1975) como o mal radical. Arendt era alemã de origem judaica, considera uma filósofa política por suas publicações, tendo destaque para temas como a compreensão, o mal-radical e o totalitarismo nas ações do regime nazista. Esses temas estudados por Arendt apareceram nos discursos nazistas contra os judeus e outras minorias, e assim, ao longo da história vamos repetindo o mesmo ódio, em maior ou menor proporção, mas não deixando sua gravidade de lado, nas redes sociais:

O homem não é apenas um ser racional, ele também pertence ao mundo dos sentidos, que o tentará a se render às suas inclinações em vez de seguir a razão ou o coração. Por isso, a conduta moral não é natural, mas o conhecimento moral, o conhecimento do certo e do errado, é. Como as inclinações e a tentação estão arraigadas na natureza humana, embora não na razão humana, Kant chamava o fato de o homem ser tentado a fazer o mal por seguir as suas inclinações de o “mal radical”. Nem ele nem qualquer outro filósofo moral realmente acreditava que o homem pudesse querer o mal pelo mal; todas as transgressões são explicadas por Kant como exceções que o homem é tentado a fazer perante uma lei que, do contrário, ele reconhece como sendo válida – assim o ladrão reconhece as leis da propriedade, até deseja ser protegido por elas, e só faz exceção temporária para essas leis para seu próprio proveito. Ninguém deseja ser mau, e aqueles que ainda assim cometem malvadezas caem num absurdum morale – num absurdo moral. Quem assim age está realmente em contradição consigo mesmo, com sua própria razão e, por isso, nas palavras de Kant, deve desprezar-se (ARENDR, 2004, p.126).

Em sua visão, Hannah Arendt, considerou o mal radical como intolerante e totalitário, pois com ele pretende-se dominar o outro, e podemos analisar as manifestações na internet sob a mesma ótica. Através do discurso de ódio nas redes sociais, seus usuários manifestam o mal-radical guardado em seu mundo de sentidos, fazendo uso da violência na forma de linguagem, trazendo à tona o totalitarismo que impõe somente a sua verdade como absoluta, com o objetivo de diminuir ou denigrir o outro.

A proposta de Arendt é utilizar a compreensão para eliminar o totalitarismo e a manifestação do mal-radical:

Embora não possamos esperar que a compreensão forneça resultado especificamente úteis ou inspiradores no combate ao totalitarismo, ela deve acompanhá-lo para que esse combate não se reduza a uma simples luta pela sobrevivência. Na medida em que os movimentos totalitários surgiram no mundo não totalitário (cristalizando elementos existentes nesse mundo, visto que os governos totalitários não caíram do céu), o processo de compreensão também é, com toda a evidencia e talvez em primeiro lugar um processo de autocompreensão (ARENDDT, 2008, p.333).

Em sua definição, compreender é uma “atividade mental circular e interminável cuja principal significação, paralela, consistia mais no próprio exercício do que nos resultados” (KOHNN, 2008, p.8). Arendt (2008, p.330) diz ainda que a compreensão é um processo complexo é interminável, que está em constante mudança e variação, sendo o meio pelo qual “chegamos a um acordo e a uma conciliação com a realidade”. A compreensão pode ter como pano de fundo ideias preconcebidas de acordo com os valores morais que são construídos ao longo da vida de cada um e que podem variar de acordo com os costumes, educação e cultura de cada sociedade.

Uma justificativa para essa ausência de compreensão e disseminação do ódio nas redes sociais da internet é o distanciamento físico promovido pelo uso dos novos meios de comunicação em massa. Nosso comportamento nas redes sociais da internet é ditado pela relação de proximidade com o outro, assim como as nossas relações que acontecem fora da internet. Kunsch e Colombari (2015), afirmam que a empatia e o respeito acontecem para com aqueles que partilham da mesma opinião e sentimento, surgindo o ódio nas redes sociais em relação aos que discordam. A compreensão vem sempre acompanhada de componentes afetivos e o distanciamento físico, promovido pelos novos meios de comunicação atuais, também pode promover a ausência da compreensão e gerar sentimentos contrários, como o ódio. Como já dito anteriormente, as relações sociais nas redes on-line podem acontecer com desconhecidos, que simplesmente acompanham as postagens de um site de notícias por exemplo. Neste cenário não há nenhum vínculo afetivo entre os seguidores e onde não há esse tipo de relação, abre um espaço para o ódio surgir e a compreensão se torna menos provável. Assim, somos menos capazes de estabelecer empatias e compreensão com o outro, que se resume a imagens e opiniões, pois não há

maneiras de conhecer o outro na sua totalidade, principalmente no que diz respeito a criar vínculos afetivos (KUNSCH; COLOMBARI, 2015).

CONCLUSÕES

Os novos meios de comunicação trouxeram muitos benefícios aos processos comunicacionais e seus atores, como o encurtamento de distâncias e tempestividade nas relações, além do uso de recursos diversos e simultâneos. Porém, com esses benefícios, alguns malefícios acompanham o crescente número de usuários e suas manifestações nas redes sociais na internet.

A disseminação do ódio, dentre outros tipos de proliferação do mal, chama a atenção pelo conteúdo e a maneira como acontecem. Não podemos afirmar que o advento da internet trouxe o ódio em maior ou menor escala, ou mesmo grau de violência, mas chama a atenção pela maneira como a disseminação ocorre.

A “banalidade do mal” e sua ligação direta com os discursos consequentes do totalitarismo, analisado por Hannah Arendt em seus diversos estudos, aparecem da mesma forma nos diversos meios de comunicação, podendo ser observados também nas redes sociais digitais. O compreender, sugestionado por Arendt, é “diferente de perdoar” (2008, p. 331). É entender o outro de forma racional, sem julgá-lo, mas também de forma afetiva. É ter empatia mesmo pelo outro com quem não se tem relações emocionais. Essa dolorida e complicada compreensão é um ato humano necessário no combate do mal-radical: “Seria a condição, [...], de promover o lado libertador da internet e das redes sociais, o lado da promoção humana, da cidadania e da justiça, o lado da comunicação [...]” (KUNSCH; COLOMBARI, 2015).

Para se ter a verdadeira compreensão, um diálogo interminável deve surgir da imaginação “um vislumbre da luz sempre assustadora da verdade”:

Somente a imaginação permite que enxerguemos as coisas em sua perspectiva adequada, que tenhamos forças suficientes para afastar o que está demasiado próximo, a fim de conseguir ver e compreender sem distorções nem preconceitos, que tenhamos generosidade suficiente para transpor abismos de lonjuras, a fim de conseguir ver e compreender, como se fosse uma questão pessoal nossa, tudo o que está demasiado distante de nós. Esse distanciamento de algumas coisas e avizinhamo de outras faz parte

do diálogo da compreensão, pois, para suas finalidades, a experiência direta envolve um contato próximo demais e o mero conhecimento ergue barreiras artificiais (ARENDDT, 2008, p. 346)

Para que o exercício da compreensão para com o outro seja possível, se faz necessário, também, primeiramente se conhecer e ter a consciência da manifestação dos nossos arquétipos inconscientes na vida cotidiana, conforme Jung propôs. Aceitar nossas fragilidades e defeitos, confrontar nossa sombra e a existência do mal que habita em nós, torna mais fácil retirar as máscaras e sermos nós mesmos frente à sociedade. Somente através do autoconhecimento, seremos capazes de conhecer o outro e conviver pacificamente em sociedade.

REFERÊNCIAS

ARENDDT, Hannah: Compreensão e política (As dificuldades da compreensão). In: ARENDDT, Hannah. **Compreender**: formação, exílio e totalitarismo (ensaios). São Paulo: Companhia das Letras; Belo Horizonte: Editora UFMG, 2008, p. 330-346.

_____. Algumas Questões de Filosofia Moral. In: Arendt, H. **Responsabilidade e julgamento**. São Paulo: Companhia das Letras, 2004.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil, de 05 de outubro de 1988. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>. Acesso em 21 de novembro de 2016.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. Tradução de Roneide Venancio Majer. 17. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2016. 629p.

DUGNANI, Patrício. **O ódio o mal radical e a mídia**: o azul, o vermelho e a intolerância constante nas redes sociais. In: 5º COMUNICON – Simpósio Internacional em Comunicação e Consumo. São Paulo: ESPM, 2016.

KOHN, Jerome: Introdução. In: ARENDDT, Hannah. **Compreender**: formação, exílio e totalitarismo (ensaios). São Paulo: Companhia das Letras; Belo Horizonte: Editora UFMG, 2008, p. 7-28.

KUNSCH, Dimas A.; COLOMBARI, E. N. **Incompreensão online**: comunicação, alteridade e ódio no Twitter. Revista Eletrônica CoMtempo, v. 7, número 2, 2015. Disponível em: <<https://casperlibero.edu.br/wp-content/uploads/2016/03/Incompreens%C3%A3o-online.pdf>>. Acesso em 01 de agosto de 2018.

GRINBERG, Luiz Paulo. Arquétipos e inconsciente coletivo. In: **Jung**: o homem criativo. São Paulo: FTD, 1997, p. 133-170.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. Declaração Universal dos Direitos Humanos. Assembléia Geral das Nações Unidas. Dez, 1948. Disponível em: <<http://www.dudh.org.br/declaracao/>>. Acesso em 21 de novembro de 2016.

PEREIRA, Gabriela Agostinho. Algumas Reflexões sobre Gênero e Discurso de Ódio no Facebook a partir do “Desafio da Maternidade”. In: **60. COMUNICON** - Congresso Internacional em Comunicação e Consumo. São Paulo: ESPM, 2016.

RECUERO, Raquel. **A questão do ódio nos sites de rede social**. 09 de outubro de 2014. Disponível em: <<http://www.raquelrecuero.com/arquivos/2014/10/a-questao-do-odio-nos-sites-de-rede-social.html>>. Acesso em 31 de julho de 2018.

SÁ MARTINO, Luís Mauro. **Teoria das mídias digitais**: linguagens, ambientes e redes. 2ed. Petrópolis: Vozes, 2015. 291p.