

TERRORISMO: EFEITOS DOS “NEW MEDIA” NA DIFUSÃO INFORMATIVA

Fernandes Brigas, Joaquim Manuel¹

Instituto Politécnico da Guarda, Portugal

Joaquimbrigas@ipg.pt

De Sousa Marques Simões, Pedro Miguel²

Instituto Politécnico da Guarda, Portugal

psimoes@ipg.pt

Aguar Engrácio, Handerson Webber³

Instituto Politécnico da Guarda, Portugal

hengracao@ipg.pt

Material original autorizado para su primera publicación en la revista académica REDMARKA. Revista Digital de Marketing Aplicado.

<https://doi.org/10.17979/redma.2018.01.021.4844>

Recibido: 27 enero 2018

Aceptado: 8 agosto 2018

¹ Professor Coordenador - Instituto Politécnico da Guarda (IPG) – Portugal, desde 2012. Coordenador Científico da área de Comunicação, Publicidade e Relações Públicas - IPG, desde 2011. Investigador CEPESE/ Universidade do Porto.

² Prof. Doctor Pedro Simões es Doctor en Comunicación Estratégica (Periodismo), 2006, por la Universidad San Pablo CEU / Madrid); En el Instituto Politécnico de la Guardia e Investigador-Principal en el ISMAI - Instituto Universitario de la Maia (Comunicación, Turismo y Criminología), formando parte de un Centro de Comunicación y de la Comunicación (UFP), y Licenciado en Comunicación Social (ESJ-Porto) Investigación muy buena (ISMAI / UTAD).

³ Licenciado em Comunicação Social [Universidade do Minho - 2000]; Licenciado em Comunicação e Relações Públicas [Instituto Politécnico da Guarda - 2002]. Mestre em Comunicação Educacional Multimédia [Universidade Aberta – 2008]. Doutor em Ciências da Comunicação [Universidade Nova de Lisboa - 2015] Professor no Instituto Politécnico da Guarda desde 2002. Diretor do Curso TeSP de Comunicação, Protocolo e Organização de Eventos, Instituto Politécnico da Guarda, desde 2016.

Resumo

O terrorismo sempre esteve presente nas sociedades contemporâneas, fazendo, infelizmente, parte do nosso dia-a-dia. Dessa forma, são importantes definições precisas desse fenómeno; suas diferenças e interações sociais; definir as formas de difusão das mensagens, sua interação através dos *media*, assim como, tentar minimizar os seus efeitos.

A sociedade da hipercomunicação em que vivemos atualmente facilita a visibilidade pública, e as ações que os terroristas tentam dinamizar, tem por base a comunicação como chave principal na difusão pública dos seus atos.

A alteração dos paradigmas da comunicação, resultantes acima de tudo, de um crescente aumento das capacidades tecnológicas, acessíveis a todos, torna possível a difusão de itens por todo o Mundo, moldando a opinião pública e concedendo uma posição de destaque aos terroristas na gestão da informação e comunicação.

O facto de os *media* atuais trabalharem numa perspetiva “*cyber*” e através de dispositivos multi-plataformas, permite a concretização de forma mais abrangente e célere os objetivos dos terroristas, conseguindo atingir uma franja de público muito mais atenta aos seus interesses, capazes de interagir de forma muito mais positiva.

A análise das reações através das redes sociais por parte das comunidades afetadas pelo terrorismo, pode ser particularmente interessante, assim como das que são suas “opponentes”, como no caso das sociedades cristãs e muçulmanas aquando de atentados terroristas pelos radicais islâmicos na europa, de que é exemplo o atentado de Londres em março de 2017. Um aspeto que trataremos num estudo de caso de um fórum português.

Palavras Chave: *Comunicação; Terrorismo; Londres; Cibersegurança; Redes Sociais; Manipulação*

Abstract

Terrorism has always been present in contemporary societies, making us part of our day-to-day life. It is important to take into account precise definitions of this phenomenon; their differences and social interactions; define the forms of diffusion of the messages, their interaction through the Media, as well as, try to minimize their effects.

The hypercommunication society in which we now live facilitates public visibility, and the actions that the terrorists try to energize, is based on communication as the main key in the public diffusion of their acts.

The change in communications paradigms, resulting above all from a growing technological capabilities, accessible to all, makes it possible to spread items around the world, shaping public opinion and giving terrorists a information and communication.

The fact that current media work in a cyber perspective and through multi-platform devices, allows the achievement of a broader and faster way of achieving the objectives of terrorists, achieving a much more attentive audience, capable of interacting with much more positive.

The analysis of reactions through social networks by communities affected by terrorism can be particularly interesting, as well as of their "opponents", as in the case of Christian and Muslim societies in terrorist attacks by Islamic radicals in Europe. Such as the London attack in March 2017. We adress a case study in a portuguese forum.

Keywords: Communication; terrorism; London; cibersecurity; Social Media; Manipulation

1. MARCO TEÓRICO

O terrorismo apresenta hoje uma grande ameaça para a segurança nacional e internacional, num nível muito mais alto do que em qualquer período da história. A tecnologia é importante na evolução dessa vertente criminal, e o seu desenvolvimento permite a criação de armas extremamente poderosas capazes de aniquilar a humanidade, denominadas de armas de destruição em massa capazes de destruir populações.

1.1. O que é o Terrorismo

Segundo o indicado pelos autores Victoroff e Kruglanski (2009), o terrorismo tornou-se na preocupação da sociedade contemporânea e representa mudanças consideráveis nas políticas externas, estratégias militares e nas filosofias de integração de varias nações. A vulnerabilidade aos ataques terroristas de grande parte dos sistemas que compõem a organização de um determinado Estado, é mais preocupante quando se tem acesso e possibilidade de produzir armas químicas, nucleares ou biológicas (Victoroff & Kruglanski, 2009).

Em termos de literatura especializada, a definição de terrorismo revela ser complexa e generalizadora. Letria (2001), refere que esta definição é sintética e demasiado abrangente para ser clarificadora, referindo que deixa ainda por indicar a existência de terrorismo de extrema-direita, terrorismo de extrema-esquerda, terrorismo de Estado, o terrorismo das organizações que lutam contra pela tomada de poder ou pela conquista de espaço para negociação política, o terrorismo que se assume como ato meramente político e outro que se assume como estratégia operativa criminal, como o caso da mafia italiana ou dos quartéis de droga da Colômbia.

Apesar da sua importância nas questões políticas contemporâneas, uma definição consensual de terrorismo, e por arrastamento de ciberterrorismo, assume contornos de uma tarefa quase impossível de atingir. Em parte, tal pode ser o resultado da diversidade e multiplicidade das formas, tipos e manifestações

do terrorismo (Stepanova, 2008), dado que, tal como Yasser Arafat reconhecia em 1974, o terrorista pode também ser denominado de lutador da liberdade, dependendo da perspetiva e da codificação da mensagem por parte do emissor.

Woloszyn (2006), defende que o crescimento destas organizações terroristas, denominadas de “Novo Terrorismo” cujas áreas de intervenção ou de residência é notoriamente a região do Médio Oriente, é caracterizada por um elevado grau de fanatismo e extremismo religioso onde em alguns casos, o objetivo é difuso, não existe uma causa definida e as ações são de extrema violência e radicalismo, fruto de uma visão parcial e distorcida da religião islâmica. São grupos radicais como a “*Brigada dos Mártires de Al Aqsa*”, a “*Al Fatah*”, o “*Flama*”s ou a “*Jihad Islâmica*” na Palestina, extremistas como o “*Hezbollah* (Partido de Deus)” no Líbano, o “*Gama a al Islamiyya*” no Egito, a “*Al Qaeda*”, no Afeganistão, “*Daesh*” no Médio Oriente, além de outras seitas como a apocalíptica japonesa “*Aum Shirinkyō*” (ensino da verdade suprema) que utiliza armas de destruição em massa e prega o fim da sociedade decadente (Woloszyn, 2006).

Letria (2001), dá-nos uma definição genérica de terrorismo como sendo, “o emprego sistemático da violência para se atingir um fim político (...) Conjunto de atos violentos, de atentados, de detenção de reféns civis que uma organização prática para agitar um país” (p. 15).

A União Europeia, por seu turno, apresenta um conceito transversal, afirmando:

Terrorismo é todo e qualquer ato intencional, doloso, que pela sua natureza ou contexto pode atingir gravemente um país ou uma organização internacional quando: o autor comete o ato como fim de intimidar gravemente uma população, destabiliza uma ou destrói as estruturas políticas fundamentais, constitucionais económicas ou sociais de um país ou organização internacional (Woloszyn, 2006, p.8).

Nos Estados Unidos da América, o terrorismo é definido como um crime violento com o propósito de intimidar e coagir a população civil, influir em políticas do governo por intimidações e coações e afetar a conduta do governo por meio de assassinatos e sequestros. O FBI, por sua vez afirma que se trata de “uso ilegal de força ou violência física, psicológica contra pessoas ou propriedades com o propósito de intimidar ou coagir um governo, a população civil, segmento da sociedade, com o fim de alcançar objetivos políticos ou sociais” (FBI, 2013).

Apesar de existir todas estas definições, diferentes de um modo geral, quase todas acreditam que o terrorismo envolve o uso extremo de violência com o intuito de forçar a mudança num governo (Woloszyn, 2006) e numa sociedade apesar dos objetivos destes grupos terroristas serem diversos.

O terrorismo atual é caracterizado pelo seu caráter global, pela utilização de táticas sofisticadas que emprega e pela dependência das modernas tecnologias, transformando-o num conflito de todos contra todos – numa espécie de terrorismo apocalíptico. O atual campo de batalha do terrorismo expandiu-se para o ciberespaço e para a internet em particular, mesmo que seja utilizado como instrumento para atingir objetivos e alvos tradicionais

1.2 Terrorismo e *Media*

As sociedades contemporâneas, lidam cada vez mais com a ideia de catástrofe, que envolve imprevisibilidade e violência. A catástrofe, nas suas múltiplas formas que poderá revestir-se, acentua a dimensão trágica da condição humana.

A sua imprevisibilidade, assim como a sua carga destrutiva que encerra em si, levam o ser humano a confrontar-se com a ideia de finitude e de mortalidade (Letria, 2001). Verifica-se que as pessoas adquiriram uma certa afinidade pelos acontecimentos ou notícias de acontecimentos catastróficos, mortais, terroristas.

As pessoas tentam evitar os léxicos nas quais o terror ou a ameaça está circunscrita; palavras que nos fazem lembrar o “apocalipse”, apesar de na realidade esta temática ser privilegiada no nosso quotidiano, quando assistimos

as notícias incutidas pela comunicação social, *de persi* violentas e terroríficas.

Segundo Jenkins (1974, como citado em Letria, 2001), os ataques terroristas são com frequência, cuidadosamente encenados e coreografados de modo a atraírem a atenção da comunicação social, forma de dispersarem e amplificarem a imagem do seu ato. Deste modo conclui-se que todos os grupos terroristas têm um traço em comum, ou seja, nenhuma prática ações arbitrárias ou sem sentido.

Todos desejam a máxima publicidade resultante da dimensão dos seus atos, visando a intimidação e a sujeição para atingirem os seus objetivos sendo a cobertura mediática um dos seus intuitos (Hoffman, 2006). Este autor refere ainda que sem esta cobertura mediática, o impacto do ato terrorista ficaria unicamente confinado ao universo das vítimas, não atingindo o seu verdadeiro alvo que são as audiências.

Investigadores e estudos centralizados na temática do terrorismo e os *mass media* afirmam que existe de facto uma relação estreita entre o terrorismo e os *media*. Esta relação que se estabelece entre a comunicação social e o terrorismo, conduz a um aproveitamento mútuo em dois sentidos. Por um lado, os terroristas necessitam dos *media* para promover as suas ações, e os *media* utilizam o sensacionalismo e atos dos terroristas para captar mais espectadores e elevar shares de audiência.

O terrorismo precisa dos *media* para alcançar certos objetivos, inclusive os de ordem psicológica. Um bom exemplo são os ataques do 11 de Setembro nos EUA, cujo planeamento foi sem dúvida construído à volta do contributo que os meios de comunicação poderiam produzir, na globalização do terror vivido (Évora, 2006; Letria, 2001). Por outro lado, esta cobertura dos momentos de terror proporciona, pelos motivos de mencionámos anteriormente, um efeito de catástrofe, aumentando, por conseguinte, o número de audiências. Mais audiências televisivas, mais jornais e revistas vendidos, assim como mais visualizações de artigos *online*, tudo traduzido a nível económico, um lucro acrescido.

A morte tem, portanto, um valor noticioso elevado e fundamental para esta sociedade contemporânea e interpretativa, explicando o negativismo do mundo jornalístico, apresentado diariamente nas páginas dos jornais e nos ecrãs da televisão. Explica-se assim esta preferência mediática dos atos violentos dos grupos terroristas (Évora, 2006; Letria, 2001).

Neste sentido, o terrorismo continuará a estar na ordem do dia para as sociedades contemporâneas, incessantemente acompanhado pelos meios de comunicação social (Letria, 2001), desenvolvendo e aprofundando um sentimento de insegurança ou medo de ser alvo de um atentado terrorista (Lab, 2014; Warr, 1993).

De acordo com Wieviorka (2004), o relacionamento entre os *media* e o terrorismo pode assumir diversas facetas, começando pela completa indiferença, na medida em que os terroristas pretendem apenas amedrontar as vítimas desconsiderando qualquer envolvimento mediático. De forma semelhante, no cenário da relativa indiferença as ações terroristas são executadas com a firme consciência da existência e possível ajuda dos *media*, mas ainda assim indiferentes relativamente a estes últimos. Num sentido diametralmente oposto, os *media* podem ser considerados inimigos passando a constituir um alvo enquanto parte integrante do sistema que se pretende atingir. Finalmente, surge a estratégia orientada para os *media* ou integrando os mesmos, na qual os terroristas pretendem explorar ou manipular estrategicamente os *media* na transmissão da sua mensagem. A publicidade positiva por parte dos *media* possibilita a afirmação da identidade e legitimidade das causas terroristas que, por sua vez, garante não só a sobrevivência do grupo terrorista mas permite obter dividendos adicionais em termos do recrutamento de novos membros. A publicidade favorável poderá ser igualmente determinante no sentido da angariação de fundos por parte de quem partilhe os ideais ou a motivação do grupo terrorista.

Por outro lado, o interesse das autoridades consiste em recusar ou negar o

acesso e utilização por parte dos grupos terroristas dos *media* enquanto plataforma de divulgação da sua propaganda que possa redundar na compreensão, simpatia ou apoio tangível do terrorismo. Os governos esperam que os *media* enfatizem a criminalidade e a natureza ilegal dos eventos, algo que terá implicações na forma como os grupos terroristas são percebidos junto da opinião pública.

1.3 Os *new media* e o fenómeno do terrorismo

Com o advento das novas tecnologias, especialmente com a extensão e com o alcance da Internet, os grupos terroristas descobriram um novo espaço alternativo para levar adiante os seus ataques, dando lugar a um novo tipo de atividade criminosa designada por “Ciberterrorismo”.

Este conceito foi utilizado pela primeira vez por Barry Collins, investigador no “Institute for Security and Intelligence”, na década de 1980, para se referir à convergência do ciberespaço e do terrorismo, mas só a partir do ataque terrorista às Torres Gémeas do World Trade Center em 2001, o “FBI divulgou inúmeros alertas sobre a responsabilidade e gravidade do ciberterrorismo”, e foi também nesta altura, que se intensificaram os ataques ciberterroristas, dos quais resultaram prejuízos avultados.

A Internet é uma rede desterritorializada e transnacional que permite atacar potências geograficamente longínquas. Por essa razão, a tecnologia informática permite uma comunicação rápida, ampla e barata, proporcionando um aumento na quantidade de informação disponível para todos os cidadãos. De acordo com Mark Pollitt, Ciberterrorismo “é o ataque premeditado contra informações, dados, sistemas e programas de computadores, com intenções políticas, económicas, religiosas ou ideológicas resultando em violência contra alvos não combatentes de organizações ou agentes clandestinos”. Esses ataques realizados por “hackers”, ao serviço de organizações criminosas ou de estados subversivos, têm como intenção causar danos graves como perdas de vidas (por ex. intrusão de “hackers” nos sistemas de controlo de tráfego aéreo, provocando colisões de

aviões), prejuízos económicos, cortes de energia eléctrica ou água. Este tipo de terrorismo tem como objetivo a desestabilização política, ideológica ou financeira de um grupo, organização ou governo, utilizando a Internet. Atualmente, os *media* constituem tanto um alvo como um recurso por parte dos grupos terroristas.

O terrorismo com motivações religiosas é definido por James como “envolvendo o uso da violência de forma simbólica e mortal ao serviço de objetivos ou valores sagrados” (2008: 5). No século XXI, o mais representativo é o que decorre do extremismo Islâmico. Para levar a cabo atentados contra as populações, os novos recursos vieram trazer uma significativa capacidade de enviar mensagens ao público em geral. A utilização da Internet para divulgação de vídeos de decapitação de reféns, para recrutamento de voluntários através de redes sociais e de divulgação da mensagem de extremismo religioso foi uma inovação que o grupo terrorista *Daesh* trouxe para o espaço público. O recrutamento de voluntários com conhecimentos de comunicação mediática e linguagem cinematográfica fez com que a batalha passasse a ser igualmente no mundo virtual da Internet e redes sociais, e conseqüentemente, nos *media* tradicionais e espaço público. A Internet permitiu aos terroristas a publicação de vídeos violentos que vão desde decapitações e tortura, até produções mais elaboradas com grafismos dignos de Hollywood, com verdadeiros *storyboard* a lembrar filmes de ação ou jogos de computador como podemos verificar nestes vídeos de propaganda⁴. Esta estratégia trouxe terror para o mundo ocidental e motivação aos combatentes do grupo (Lazreg, 2016). O apelo a jovens ocidentais com uma linguagem que lhes é familiar parece ter dado resultado já que um número significativo de combatentes do grupo veio de países ocidentais, dentro e fora das comunidades islâmicas⁵.

⁴ <https://www.youtube.com/watch?v=Ta75NNb6MQ8>

<https://www.youtube.com/watch?v=jdgzCbrPqzQ>

<https://www.youtube.com/watch?v=XtKxtYWV5RM>

⁵ https://www.huffingtonpost.com/max-galka/new-research-shows-isis-r_b_9782022.html

Neste sentido, as redes sociais, das mais conhecidas Facebook, Twitter, Youtube a outras menos conhecidas como a Telegram⁶(que os terroristas usam pelas suas características de segurança) desempenham um papel central para os grupos terroristas. Viallefont é perentório “o terrorismo é um fenómeno mediático e esse facto tem um grande poder psicológico” (2016: 38). O autor defende que os novos *media* apesar de mais democráticos são paradoxalmente mais adaptados aos objetivos do terror razão pela qual a Internet é o novo santuário dos terroristas. Isto permite a internacionalização do terrorismo tanto na forma de atentados como na sua propaganda (Lutz, Lutz, 2004). Mas a mediatização digital também é relevante para o resto do público na sua relação com o terrorismo. Aquando dos ataques em Paris em 2015 ao Charlie Hebdo e ao Bataclan, o fenómeno do terrorismo invadiu os perfis dos milhões de utilizadores com imagens da bandeira francesa ou o slogan “je suis Charlie”. Esta reação social grupal indica um trauma coletivo a necessitar de um ritual regenerador como afirmam Romania e Tozzo (2017). As discussões públicas deixaram os cafés ou tertúlias físicas e passaram para espaços virtuais, mais ou menos conhecidos em que acima de tudo são as emoções que comandam as discussões. As emoções humanas primárias como o medo, a agressividade, a compaixão o amor ao grupo, podem ser verificadas em momentos de grande tensão como os que se sucedem aos ataques terroristas. A mediatização contribui ainda mais para a expressão desses sentimentos.

2. METODOLOGIA

A Internet é uma fonte de dados com muitas possibilidades de trabalho na pesquisa qualitativa como notam Souza, Costa e Souza “Compreendemos, também, que, ao mesmo tempo, a Internet abre horizontes para investigações com base em dados disponíveis nas redes sociais. Esses dados expõem modos

<http://www.independent.co.uk/news/world/europe/isis-jihadi-brides-islamic-state-women-girls-europe-british-radicalisation-recruitment-report-a7878681.html>

⁶ <https://www.vox.com/world/2017/6/30/15886506/terrorism-isis-telegram-social-media-russia-pavel-durov-twitter>

de pensar e explicitam posições das pessoas, de forma livre e sem que se preocupem com preconceitos ou com opiniões alheias, por exemplo” (sd: 55).

Assim, propomos para este trabalho um estudo de caso sobre as reações numa rede social ao atentado de Londres em Westminster do dia 22 de março de 2017 perpetrado pelo britânico de origem nigeriana Khalid Masood, que fez 7 vítimas mortais e dezenas de feridos. Trata-se de um tópico num dos maiores fóruns portugueses - Autohoje- criado minutos depois de conhecido o ataque e que contou com a participação de 45 membros e um total de 218 comentários. Apesar de ser um fórum automóvel é no seu sector “*Off Topic*” que estão os tópicos mais comentados e lidos, sendo o futebol e a política os mais populares. Este fórum conta com 88 mil membros, 135 mil tópicos abertos e mais de 8 milhões de respostas⁷. Trata-se de um fórum com predominância de utilizadores masculinos. No entanto, e pelo facto de ser um fórum, as designações dos utilizadores são dúbias e uma parte dos utilizadores não identifica o sexo no seu perfil. É seguro, contudo, considerar o sexo masculino como predominante.

O desenho metodológico que propomos é um estudo de caso, abordagem que implica um estudo aprofundado de uma realidade e que se enquadra melhor numa lógica qualitativa em contraponto a uma análise meramente positivista (Coutinho, Chaves 2012). Assim, analisamos um total de 187 comentários ao tópico “Ataque em Londres”⁸ nos 3 primeiros dias a seguir ao ataque, altura em que as participações e o efeito mediático são mais importantes. Levaremos a cabo uma análise qualitativa dos dados visto que nos parece a mais adequada à procura da compreensão de um determinado fenómeno social, os comportamentos e experiências humanas na sua globalidade num método indutivo, tendo em consideração a subjetividade dos dados e da linguagem que se recolhem na interação humana. A complexidade da interpretação das

⁷ <http://forum.autohoje.com/forum.php>

⁸ <http://forum.autohoje.com/off-topic/150275-ataque-em-londres.html>

relações humanas é o ponto de partida para a defesa de uma abordagem qualitativa (Guerra, 2006; Amado 2017; Coutinho, 2014; Hansen, 2006).

Categorizamos os comentários no que dizem respeito às emoções transmitidas pelos utilizadores em cada uma das suas intervenções. As emoções humanas são estados mentais positivos ou negativos que se manifestam de forma psicológica e física e que influenciam as decisões tomadas pelos seres humanos (Madhurima, 2009). Os psicólogos elencam entre as principais emoções o medo, a agressividade, a alegria, o nojo, o amor, a surpresa, a tristeza (Desmet, Pieter, 2012; Madhurima, 2009). Dentro destas há depois subdivisões que demonstram a complexidade emocional humana. Optámos por uma categorização baseada em emoções por se tratar de um tema altamente passional e pelo facto de elas serem fundamentais na tomada de decisões por parte dos seres humanos (Rajasekhar, Vijayasree, 2012).

Selecionamos a Hostilidade, Compaixão, Medo, Desânimo, Descrédito, Humor/Ironia, Desinteresse, e uma “não emoção” que podemos considerar um estado de espírito e que de algum modo pode contrabalançar as outras emoções: a Racionalidade. Alguns comentários desenquadrados do tema foram catalogados como *off topic*.

Observámos a emoção mais importante para cada um dos comentários, no entanto, alguns deles, mais alongados, transmitiram a ideia de mais do que uma emoção pelo que nesses casos ponderámos mais que uma. O nosso objetivo é compreender holísticamente quais os sentimentos daqueles utilizadores em relação a este acontecimento em concreto no âmbito de uma linha de pesquisa qualitativa.

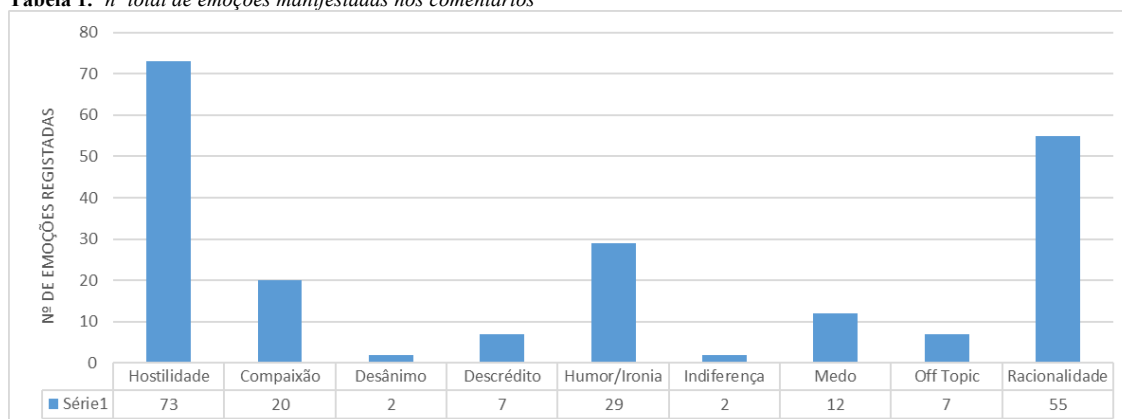
Procurámos introduzir critérios de validade no nosso trabalho incluindo as fontes de análise, categorização enquanto critério de recolha de dados, neutralidade na abordagem e posterior interpretação dos dados, articulando este caso em concreto com outros trabalhos sobre esta temática assim como com a realidade do terrorismo e dos *media* nos nossos dias. Estes aspetos darão, em nosso

entender, credibilidade ao trabalho tal como defendem Damon, Hollwoay (2002), Coutinho (2014) e Hansen (2006).

3. RESULTADOS

Jugamos que resultados da nossa pesquisa representam uma base interessante do ponto de vista da investigação uma vez que revelam a complexidade desta questão e das reações a este acontecimento, do qual não podemos dissociar outros atentados anteriores assim como a realidade política, social, económica global e local e da própria orgânica da rede composta por aqueles utilizadores. A tabela 1 expõe as emoções mais representativas da análise aos 187 comentários nos 3 primeiros dias de participações a seguir ao atentado.

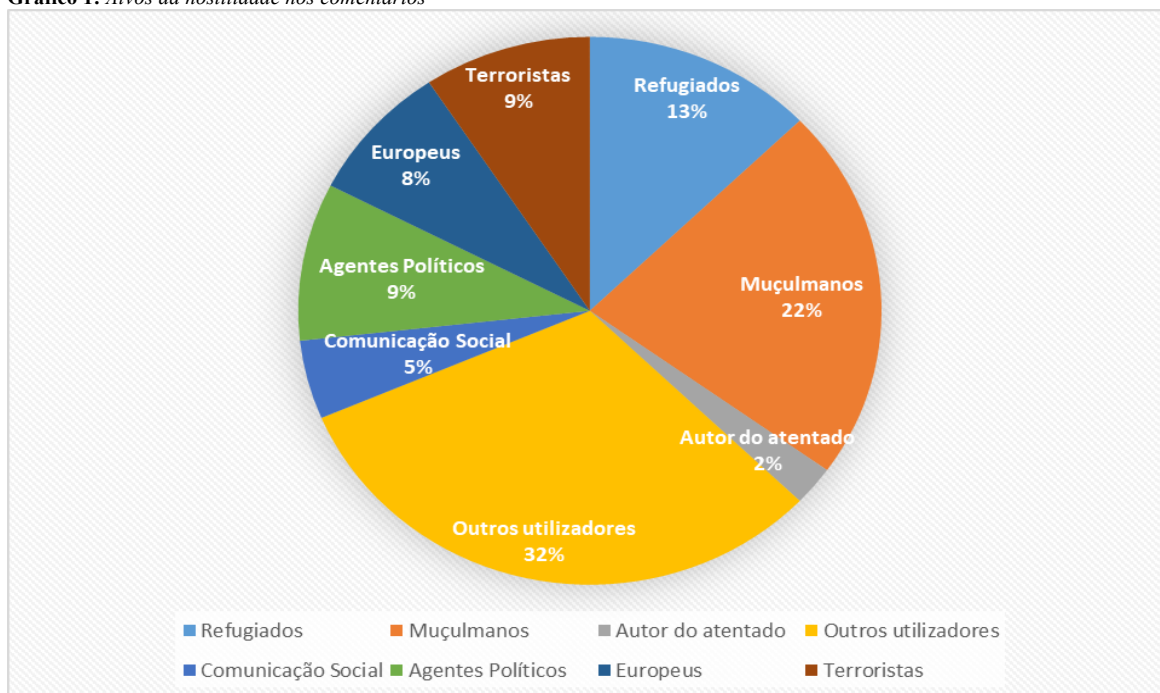
Tabela 1: nº total de emoções manifestadas nos comentários



Fonte: elaboração própria

Verificamos que há duas emoções que claramente se destacam: A hostilidade/agressividade e a procura da racionalidade na discussão. Numa situação de tal gravidade e violência o sentimento primário de agressividade e resposta apresenta-se como natural. A linguagem é agressiva utilizando palavras fortes como “corja” “besta” “deficiente mental”, assim como apresentando imagens do atentado. O gráfico 1 porém, procura uma perspetiva mais clara sobre quem são os alvos dessa hostilidade e quais as realidades externas e internas subjacentes a este comportamento.

Gráfico 1: Alvos da hostilidade nos comentários



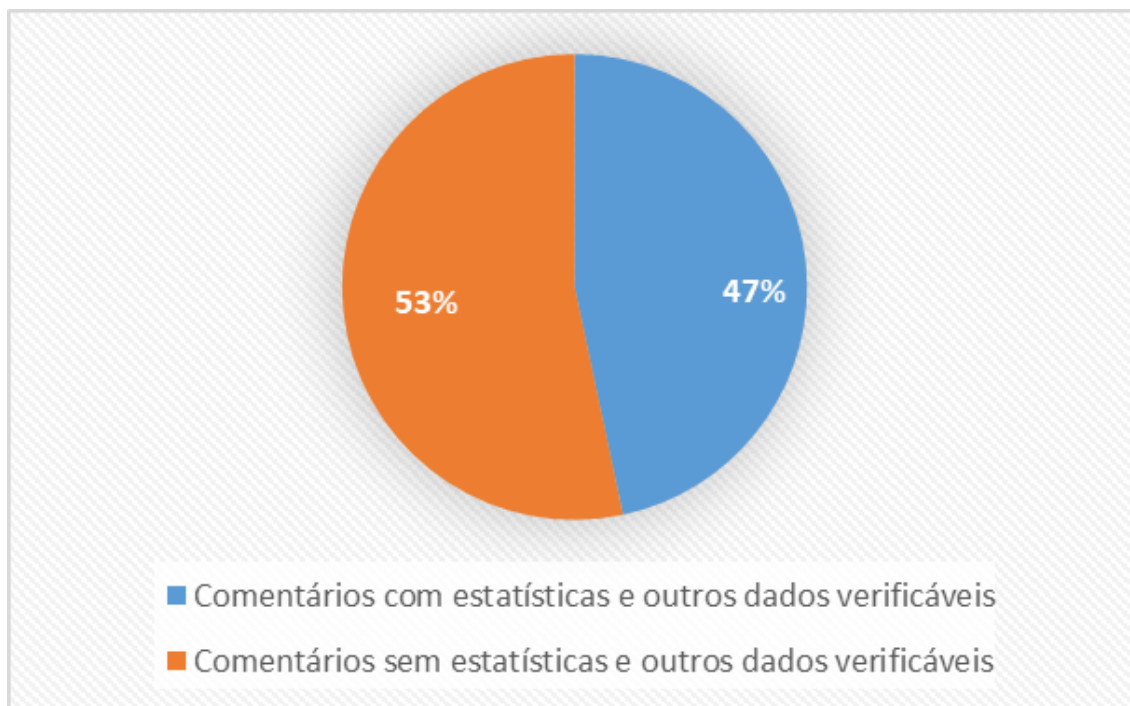
Fonte: elaboração própria

Verificamos assim que há um elemento não diretamente ligado ao atentado a colher muitas reações agressivas por parte dos utilizadores: outros utilizadores. 32% de todas as emoções hostis são dirigidas a outros elementos do fórum aquando da discussão acalorada do tema em questão. Chamar “ignorante”, “racista”, ou aludir a comportamentos sexuais são alguns dos exemplos de como a linguagem introduz esta emoção nas mensagens publicadas. Por outro lado, a hostilidade externa tem um conjunto de alvos bem definidos: A religião muçulmana e os muçulmanos em geral, os refugiados, os grupos terroristas e por último, de forma talvez surpreendente, o autor do atentado em discussão, com apenas 2% das menções hostis. A questão dos refugiados suscitou debate aceso no sentido em que outra das emoções abordada, a compaixão, se verificou precisamente na defesa deste grupo.

No que diz respeito aos comentários que fazem apelo à racionalidade, estes são claramente diferentes em relação à linguagem empregada, com termos linguísticos muito mais neutros, apelos à não generalização e acima de tudo com a inclusão de dados mais verificáveis como estatísticas, dados oficiais ou

transcrição de informações dos *media*. Como podemos verificar no gráfico 2, a discussão racional leva a que uma elevada percentagem dos comentários seja munida de dados e estatísticas de modo a sustentarem a argumentação do utilizador.

Gráfico 2: *Comentários com dados verificáveis*



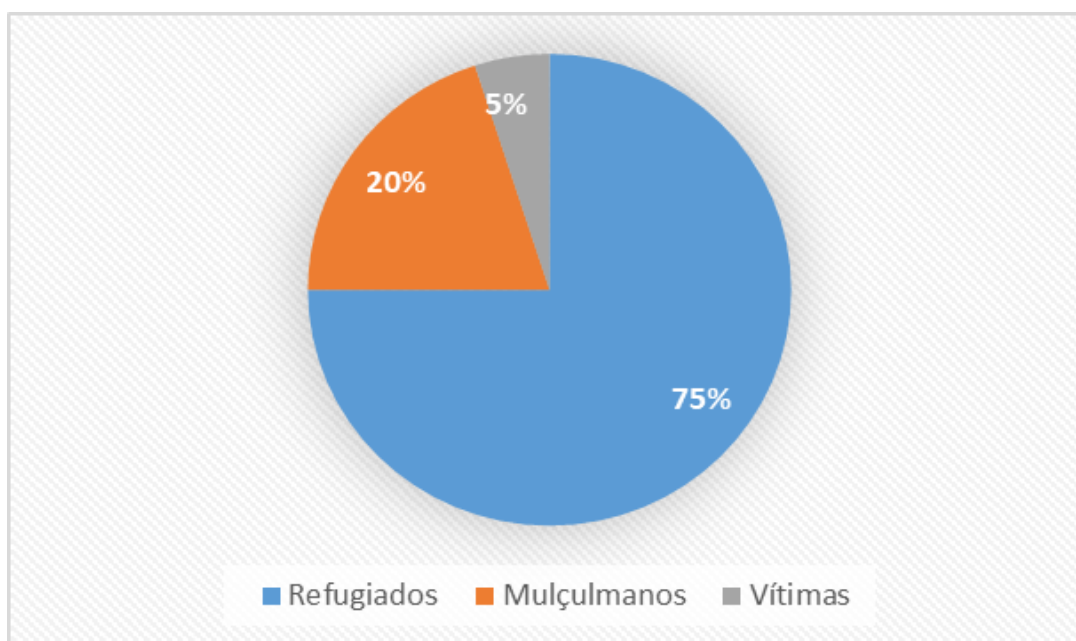
Fonte: *elaboração própria*

Os utilizadores usam dados e estatísticas de fontes geralmente fiáveis como órgãos de comunicação social ou instituições públicas demonstrando que percebem a importância da credibilidade das fontes e como elas transmitem essa reputação para a sua própria argumentação.

Outro dado a destacar são sentimentos de compaixão (gráfico 3). Uma emoção em que a empatia é fundamental. Seria expectável que se dirigissem diretamente às vítimas do atentado, no entanto, a maioria dos comentários expressam solidariedade com os refugiados que fogem dos conflitos para a Europa. A linguagem é de compreensão pelos seus problemas com apelos à humanidade e à solidariedade. Parece-nos que este sentimento resulta diretamente da hostilidade que outros utilizadores dirigem aos refugiados

oriundos de países muçulmanos que chegaram à Europa nos últimos anos apontando-os como uma das causas potenciais dos ataques perpetrados nos países ocidentais. O sentimento de compaixão e compreensão estende-se à comunidade muçulmana a viver na Europa, principalmente na defesa de que nem todos os muçulmanos são terroristas ou apoiam os atos terroristas. A compaixão pelas vítimas deste atentado em concreto é muito mais rara.

Gráfico 1: *Alvos dos sentimentos de compaixão*



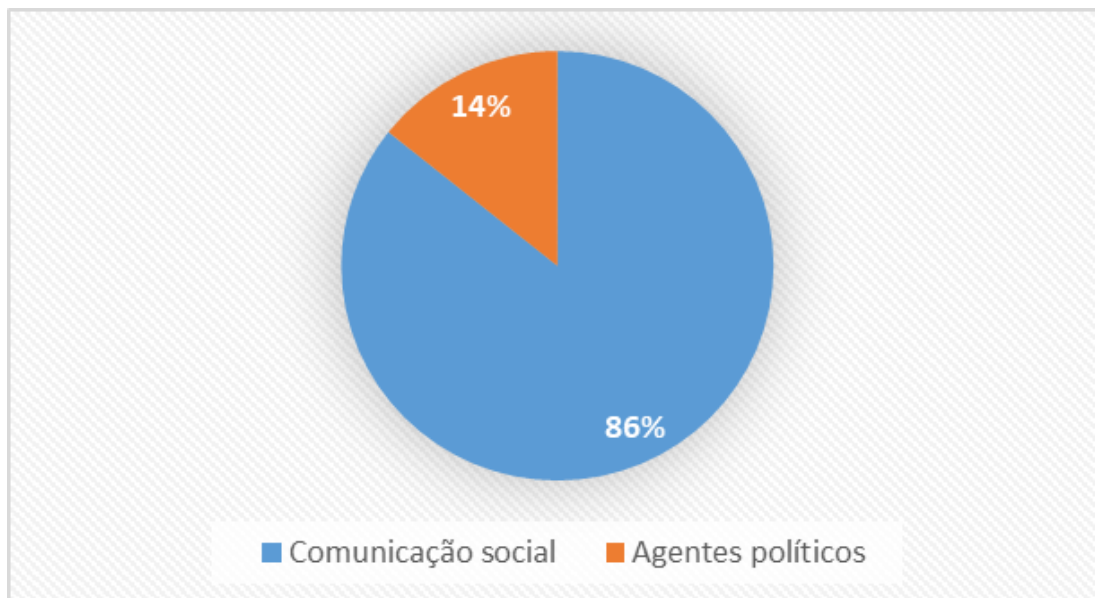
Fonte: *elaboração própria*

No que diz respeito ao medo, os utilizadores usam frequentemente uma estratégia de previsão de um futuro negro para a sociedade europeia, que entendem estar perante uma invasão religiosa que irá colocar em causa a democracia, a liberdade e o desenvolvimento.

O medo perante sociedades, grupos ou pessoas é uma marca da propaganda destinada a unir uma sociedade contra um inimigo comum que tem resultado de forma eficaz ao longo da história. O descrédito é outra emoção detetada em alguns comentários (gráfico 4). Os alvos do descrédito são essencialmente dois: a comunicação social e os políticos europeus. Esse descrédito vem associado a uma crítica do “politicamente correto” por parte destes agentes, que segundo

alguns utilizadores não querem enfrentar a realidade do problema “muçulmano” na Europa.

Gráfico 2 : *Alvos dos sentimentos de descrédito*



Fonte: *Elaboração Própria*

No que diz respeito ao uso do humor e da ironia, essas emoções estão presentes em 29 ocasiões e a linguagem transmite descontração, sobretudo porque recorre ao uso de “emojis”, símbolos digitais que procuram transmitir emoções, neste caso de riso ou humor. O humor usado numa circunstância séria é comum nas sociedades embora o normal é que em face de uma tragédia, do ponto de vista público e nos órgãos de comunicação social tradicionais, haja evidentes cautelas. Contudo, num fórum anónimo de um país pouco afetado pelo atentado, o uso do humor, ironia ou escárnio são compreensíveis, até como forma de reação aos acontecimentos e às participações dos outros utilizadores.

Globalmente e como podemos ver pela figura 1, palavras como “muçulmanos”, “muçulmano”, “europa”, “europeus”, “refugiados”, “países” estão em claro destaque quando ao seu número de aparições.

Figura 1: Palavras mais frequentes



Fonte: Elaboração Própria

4. DISCUSSÃO E CONCLUSÕES

Tendo em consideração os dados apurados deste estudo de caso, apresentamos o que nos parecem as principais interpretações à luz de um trabalho de investigação qualitativa, acerca da perceção sobre o atentado terrorista em Londres no dia 22 de março de 2017, por parte dos utilizadores do fórum Auto-Hoje que comentaram o tópico “Ataque em Londres” entre os dias 22 de março de 2017 e 25 de março de 2017.

- Há, por parte de uma parte significativa dos participantes, sentimentos de hostilidade para com as comunidades muçulmanas e para com a cultura muçulmana. Esta agressividade é, curiosamente, pouco dirigida ao autor daquele atentado em concreto. Os participantes o enquadram num

contexto mais lato de confrontação entre a religião muçulmana e o modo de vida ocidental, baseado na democracia, liberdade e tolerância. O fenómeno atual da chegada de refugiados do médio oriente em fuga dos conflitos daquela região parece fomentar também uma hostilidade para com eles, vistos, em muitas ocasiões, como sendo a parte visível de uma “invasão social, cultural e religiosa”. De acordo com a pesquisa da Pew Research ⁹ também uma parte significativa dos europeus considera que a entrada dos refugiados de origem muçulmana um fator de risco para o acréscimo do terrorismo entre portas. Nesse sentido as reações dos utilizadores têm paralelo noutras investigações. Pensamos que o anonimato é um fator que facilita a tomada de determinadas posições mais radicais ou até ofensivas por parte dos intervenientes.

- Por outro lado, são também muitos os que defendem a entrada destes refugiados na Europa por razões humanitárias e que os procuram separar dos atos terroristas que consideram serem radicais isolados. Os sentimentos de compaixão estendem-se às restantes comunidades muçulmanas que são vistas como vítimas dos extremistas. Tal como no caso da linguagem hostil, também os sentimentos de compaixão são pouco dirigidos a este atentado em concreto, pelo que também os sentimentos de solidariedade se enquadram num contexto mais global de organização e relações sociais.
- Os agentes políticos, sociais e de comunicação social europeus são vistos com descrença e desconfiança, por continuarem a ter uma abordagem considerada branda para com os terroristas e para com os comportamentos (vistos por muitos utilizadores como abusivos) das comunidades muçulmanas, algo que vai ao encontro do trabalho de Nouzille (2017) que, pelo menos na vertente política, aponta erros no combate ao terrorismo em França.

⁹ <http://www.pewresearch.org/fact-tank/2016/09/16/european-opinions-of-the-refugee-crisis-in-5-charts/>

- A mediatização do terror desempenha um papel importante, dado que o tópico de discussão ao atentado surgiu minutos após as primeiras informações da comunicação social, demonstrando a rapidez da informação no contexto digital e o livre acesso por parte dos cidadãos ao direito de opinião e difusão dessa opinião. A mediatização dá ao terrorismo a possibilidade de tirar partido do medo e da violência através das imagens nos *media* cada vez menos centralizados e baseados numa Internet aberta e anónima (Viallefont, 2016).
- Há um esforço por parte dos utilizadores de aprofundamento das questões centrais do terrorismo e da sua relação com os fatores políticos, sociais religiosos e militares. Quando isto acontece a discussão torna-se mais racional e baseada em dados concretos embora alguns deles questionáveis.
- A emoção “medo” apesar de não estar presente de forma tão flagrante neste estudo de caso, parece-nos estar subjacente a todas as discussões sobre terrorismo. O medo pode manifestar-se na agressividade, na sátira ou até no descrédito com que as pessoas olham para os fenómenos. No entanto, e porque Portugal não tem sido nem se afigura como sendo no futuro um alvo de atentados terroristas de cariz religioso, os utilizadores não manifestaram essa emoção como talvez seria o caso se estivessem em países mais diretamente afetados.
- Globalmente parece-nos que o fenómeno do terrorismo de cariz religioso islâmico e as suas repercussões são abordados de forma holística por parte dos participantes neste tópico em vez de se cingirem ao acontecimento em si. Isto revela-nos um pensamento mais enraizado acerca deste tema. As posições dos intervenientes refletem as suas convicções políticas, históricas e sociais, assim como o interesse na temática abordada, demonstrado pelo esforço de argumentação e contra-argumentação exercido no tópico. A discussão do modelo democrático e social europeu e de como é permeável a estes ataques parece-nos ser o enfoque global que os participantes dão ao problema, numa reação que

podemos classificar de conflito cultural. As participações dos utilizadores parecem confirmar que acreditam que a fragilidade europeia se deve ao facto de os terroristas usarem as armas democráticas contra os países democráticos aspeto que encontramos no trabalho de Lutz e Lutz quando afirmam que os países democráticos são mais vulneráveis a ataques terroristas devido às liberdades e garantias que oferecem (2004).

Estudos semelhantes noutros contextos, mediáticos, geográficos, sociais e políticos poderão ter resultados semelhantes ou até totalmente diferentes. Pensamos, contudo, que para compreendermos qual o papel que os novos *media* têm na perceção dos públicos, análises às dinâmicas sociais espelhadas nestes novos *media* trarão conclusões para melhor compreensão do fenómeno.

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Amado, J. (2017). *Manuel de Investigação qualitativa em educação*. Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra

Coutinho, C; Chaves, J (2002) *O Estudo de caso na investigação em Tecnologia Educativa em Portugal*, Revista Portuguesa de Educação, 2002, 15(1), pp. 221-243, Braga: Universidade do Minho. Consultado em 1 de março de 2018 <http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/492/1/ClaraCoutinho.pdf>

Coutinho, C. (2014) *Metodologia da Investigação nas Ciências Sociais e Humanas*. Coimbra: Almedina.

Damon, C; Holloway, I. (2002) *Qualitative Research Methods in Public Relations and Marketing Communications* London: Routhledge.

Desmet, P. (2012) *Faces of Product Pleasure: 25 Positive Emotions in Human-Product Interactions*, International Journal of Design. Volume: 6. Chinese Institute of Design.

Guerra, I. (2006). *Pesquisa qualitativa e análise de conteúdo*. Estoril: Principia

Hansen, E. (2006) *Successful Qualitative Health Research: A Practical Introduction*, Crows Nest, N.S.W: Allen & Unwin

James, J. (2008) *Blood That Cries out from the Earth: The Psychology of Religious Terrorism*, New York: Oxford University Press

Lazreg, H. (2016) *ISIS: The State of Terror*, Journal title: Arab Studies Quarterly. Volume: 38, 623 +

Lutz, J; Lutz, B. (2004) *Global Terrorism*, London: Routledge.

Madhurima, L. (2009) *Physiological Understanding of Human Emotions for Effective Management*, Global Business and Management Research: An International Journal. Volume: 1, 117 +

Nouzile, V. (2017) *Erreurs fatales: Comment nos présidents ont failli face au terrorisme*, Paris: Fayard.

Rajasekhar, T; Vijayasree, K (2012) *Effect of Emotions and Sociability on Human Decisions* Indian Journal of Positive Psychology. Volume: 3, Indian Association of Health, Research and Welfare, 418 +

Romania, V; Tozzo, S. (2017) *Terrorism as Ritual Process and Cultural Trauma: A Performative Analysis of ISIS's Attacks in Europe*, Journal title: Italian Sociological Review. Volume: 7, May (2017)

Souza, D.; Costa, A.; Souza, F. (SD) *Investigação Qualitativa Inovação, Dilemas e Desafios* (volume3), Aveiro: Ludomedia

Viallefont, J. (2016) *Terrorisme, islamisme et sacrifice: La mort en transfiguration*, Paris: L'harmattan.

Victoroff, J.; Kruglanski A., (2009) *Psychology of Terrorism Classic and Contemporary Insights* (Key Readings in Social Psychology), New York: Psychology Press, Taylor and Francis Group.

Wieviorka, M. (2004) *The Making of Terrorism*, Chicago: The University of Chicago Press.

<http://www.pewresearch.org/fact-tank/2016/09/16/european-opinions-of-the-refugee-crisis-in-5-charts/> Consultado em 6 de março de 2018

<http://forum.autohoje.com/forum.php> Consultado entre 20 de fevereiro e 8 de março de 2018

<http://forum.autohoje.com/off-topic/150275-ataque-em-londres.html> Consultado entre 20 de fevereiro e 8 de março de 2018

<https://www.youtube.com/watch?v=Ta75NNb6MQ8> Consultado entre 25 de fevereiro e 1 de março de 2018

<https://www.youtube.com/watch?v=jdqzCbrPqzQ> Consultado entre 25 de fevereiro e 1 de março de 2018

<https://www.youtube.com/watch?v=XtKxtYWV5RM> Consultado entre 25 de fevereiro e 1 de março de 2018

https://www.huffingtonpost.com/max-galka/new-research-shows-isis-r_b_9782022.html Consultado entre 20 de fevereiro e 8 de março de 2018

<http://www.independent.co.uk/news/world/europe/isis-jihadi-brides-islamic-state-women-girls-europe-british-radicalisation-recruitment-report-a7878681.html> Consultado entre 20 de fevereiro e 1 de março de 2018

<https://www.vox.com/world/2017/6/30/15886506/terrorism-isis-telegram-social-media-russia-pavel-durov-twitter> Consultado entre 20 de fevereiro e 1 de março de 2018