

TOXICIDADE EM JOGOS ON-LINE: UMA ANÁLISE COMPORTAMENTAL DE JOGADORES DE DAYZ¹

COLLEONI, Miguel Tozatto²
ARAÚJO, Alcemar Dionet de³

RESUMO: Neste trabalho, realizamos uma revisão narrativa em meio a comunidades de jogos on-line cujos jogadores apresentam comportamentos tóxicos, a fim de perceber quais mecanismos utilizam em suas ações. Para tanto, buscamos compreender como identificar esses indivíduos em partidas de jogos on-line e que métodos utilizam para realizar agressões contra outros jogadores no ambiente digital. Nas reflexões, utilizamos trechos de duas situações ocorridas em jogos de gêneros e ambientes opostos para entender o cenário em que são gerados os comportamentos tóxicos. Esta análise possibilitou-nos apreender o contexto em que ocorrem tais ações, além de ponderar como poderiam ser suprimidas no meio on-line e o que isso custaria para toda a comunidade de jogadores.

PALAVRAS-CHAVE: Jogos Eletrônicos, violência, comportamento tóxico.

1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Os avanços da tecnologia revolucionaram a forma em que o ser humano se relaciona com outras pessoas, permitindo novas possibilidades de convivência e de entretenimento, tais como os jogos on-line, que têm ganhando força e destaque desde meados dos anos 2000 e, atualmente, constitui-se em um mercado bilionário de infinitas capacidades para o usuário que mergulha nesse mundo. As possibilidades de relacionamento e de entretenimento se tornaram inúmeras e muitos jogadores acabam assumindo uma realidade virtual como se fosse sua própria realidade.

Do mesmo modo em que o ser humano se relaciona com outras pessoas no mundo real, ele se conecta com outras pessoas do mundo virtual de forma afetuosa, carismática e benéfica; todavia, há certas ocasiões cujas ações são destrutivas, violentas e odiosas.

Atualmente, os jogos on-line são o berço de atitudes deploráveis, uma vez que é comum vermos situações de agressividade, de preconceito, de xenofobia e de

¹ Artigo apresentado como requisito parcial para a conclusão do curso de Comunicação Social – Publicidade e Propaganda do Centro Universitário FAG, no ano de 2021.

² Acadêmico do 8º período do curso de Comunicação Social com Habilitação em Publicidade e Propaganda do Centro Universitário FAG. E-mail: miguel.colleoni@gmail.com.br.

³ Professor orientador. E-mail: alcemararaujo@fag.edu.br.

racismo sendo disseminadas entre os jogadores, transformando os jogos em armas de abusos psicológicos, de comportamentos tóxicos e de agressões verbais.

Diante dessa situação, indagamo-nos: por que essas atitudes estão se tornando cada vez mais comuns no ambiente em rede? Qual é o perfil desses jogadores? Como podemos agir para reduzir ou impedir que esse tipo de situação se espalhe?

Essas e outras perguntas motivaram a realização desta pesquisa, que compreende uma revisão bibliográfica narrativa, com o intuito de compreender o comportamento de jogadores on-line, baseado em um jogo eletrônico de mundo aberto⁴ e de sobrevivência⁵ em um apocalipse zumbi, de modo multijogador, chamado DayZ.

O jogo em questão teve sua primeira fase com uma modificação para um *game* de guerra e de estratégias militares chamado Arma II, desde então, ganhou notoriedade no cenário de jogos internacionais sendo o pioneiro do gênero de jogos *Battle Royale*⁶ e um dos mais aclamados do gênero de sobrevivência em mundo aberto. Após o sucesso dessa alteração, a empresa detentora dos direitos do jogo Arma II comprou a licença sobre a modificação para o jogo e o integrou à equipe de desenvolvedores para a criação de um jogo “*standalone*”⁷ para o DayZ. O jogo definitivo foi lançado no ano de 2013, em sua fase *alpha*⁸, recebe atualizações continuamente, o que amplia as possibilidades de desafios e a comunidade de jogadores.

As principais características que atraem os jogadores para esse universo virtual são: formação de equipes, *chat* de voz, busca por equipamentos de sobrevivência, criação de bases, caça, grande cenário com cidades e mata densa, diversos mecanismos de sobrevivência e de necessidades fisiológicas do jogador, tais como fome, sede, ferimentos e doenças, dentre outros recursos adicionados a um modo de jogo em que os jogadores não têm nenhum objetivo além de sobreviver.

⁴ Tipo de jogo em que o personagem não tem limites para a exploração em todo um mapa do jogo.

⁵ Tipo de jogo em que o personagem tem de utilizar de conhecimentos de sobrevivência para o êxito, tais como comer, hidratar-se, aquecer-se, descansar, dentre diversas outras mecânicas que variam de cada jogo.

⁶ Do inglês “Batalha Real”, é um modo de jogo em que o personagem é inserido em um ambiente de mundo aberto, devendo lutar com todos os outros jogadores a fim de eliminá-los.

⁷ *Standalone*, do inglês “estar sozinho”, não há mais necessidade de se ter um jogo base para ser jogado.

⁸ *Alpha* é dado o nome aos estágios iniciais de um jogo com acesso antecipado ao seu lançamento final.

Um caso curioso relacionado a esse jogo aconteceu com o brasileiro Filipe César, de 24 anos, famoso jogador de DayZ conhecido como “FAGames”. Em uma ocasião, registrou a ação de dois jogadores que interromperam sua jornada em uma das cidades do jogo. O jogador foi baleado durante a ação e foi feito de refém por dois jovens europeus que começaram fazendo uma série de perguntas sobre o atentado terrorista de Christchurch, na Nova Zelândia, em 2019, onde 51 muçulmanos foram assassinados e 49 outros ficaram feridos (G1, 2019).

Essa ação é um indicativo de que o comportamento de jogadores deve ser analisado, a fim de identificarmos atitudes tóxicas e passivo-agressivas dentro do universo dos jogos on-line. Essa análise pode evidenciar pontos importantes para entender o porquê tais atitudes estão se tornando cada vez mais comuns nessas comunidades virtuais em todo o mundo.

Para apresentarmos os resultados dessa pesquisa bibliográfica narrativa, este texto foi organizado em sete seções, sendo a primeira esta introdução; na segunda, discorreremos, de modo breve e geral, acerca de jogos on-line; na terceira, concentramo-nos no jogo escolhido para esta análise, o DayZ; na quarta seção, o foco foi o perfil dos jogadores; na quinta, discutimos o conceito de comportamento tóxico; na sexta, o tópico centrou-se na questão da discriminação e da xenofobia em jogos on-line; na sétima e última seção, tecemos as considerações finais do estudo.

2 JOGOS ON-LINE: UMA BREVE INTRODUÇÃO

Jogos on-line, em seu princípio, são todos os tipos de jogos em que um jogador tem interação com outros dentro de um mesmo ambiente ou partida. Nesse axioma de jogos, existem seus subgêneros que se dividem entre *First Person Shooter* (FPS)⁹, *Massive Multiplayer On-line* (MMO)¹⁰, além de outros infinitos gêneros com as mais diversas interações possíveis.

Nesse universo, encontramos uma grande variedade de jogadores com as mais diversas faixas etárias que buscam a experiência de uma realidade alternativa, como uma forma de uma fuga da realidade em que vive. Estima-se que atualmente ao menos 500 mil pessoas passem uma hora por dia em frente ao computador

⁹ FPS é o nome dado a jogos cuja perspectiva do jogador se dá em visão de primeira pessoa.

¹⁰ MMO, do inglês, Multijogador Massivo On-line, é um estilo de jogo em que várias pessoas jogam entre si.

jogando e buscando alternativas para o seu lazer. Entretanto, calcula-se que uma parcela desse número torna esse mundo virtual em sua própria realidade (DW BRASIL, 2015).

Desde seu princípio, os jogos on-line são foco para diversos debates acerca da saúde mental e de questões sociais como comportamentos violentos e atitudes tóxicas que, possivelmente, seriam transportadas dos jogos para o mundo real, sendo esse tipo de atitude mais comum entre jovens e crianças. Contudo, muitas pesquisas, como a do jornal científico britânico *Royal Society Publishing*, argumentam que não há “relações claras entre o conteúdo violento dos jogos e a agressividade durante a infância e a adolescência” (REVISTA CRESCER, 2020, n.p.).

De qualquer forma, todos os jogos têm restrições de idade, mas o monitoramento de acesso por parte daqueles que não têm idade compatível com a recomendação do jogo não é efetivo, tanto pelos responsáveis pela pessoa que jogará quanto pelas plataformas e empresas que revendem os jogos para seus compradores, o que acaba sendo um problema no princípio dessa distribuição.

Em meio a tantos títulos disponíveis no mercado nacional e internacional, muitos já foram foco de debates devido ao seu conteúdo explícito e violento: *Grand Theft Auto* (GTA), *Counter Strike*, *Bully*, *Doom* e *Postal* (FERREIRA, 2019). Esses jogos já estiveram em foco no cenário mundial, sendo ponto de partida para diversos projetos de lei que buscavam banir por completo jogos com conteúdo violento, de guerra e com cenas de sexo explícito e uso de drogas. Mesmo que isso acontecesse, essa não seria uma solução definitiva para impedir o comportamento violento, xenofóbico e agressivo entre jovens ao redor do mundo, já que não se eliminaria o problema em si, mas apenas remediaria uma situação que envolve, além dos jogos, a família, os amigos, as influências diretas e comportamentos que são absorvidos no meio em que se vive (PESCE, 2009). Para Pesce (2009),

As práticas parentais inadequadas, caracterizadas por disciplina ineficiente, negligência, ausência de atenção e afeto, disciplina relaxada, punição inconsistente, como prejudiciais ao desenvolvimento infantil, podendo desencadear comportamentos agressivos. Corroborando com a teoria, alguns dos textos desta revisão enfocaram a educação coercitiva e ineficiente dos pais como um importante preditor de problemas comportamentais externalizantes. (PESCE, 2009, p. 10).

Diante do exposto, a personalidade, que reflete os comportamentos, que define e caracteriza cada indivíduo, tem sido reconhecida como um dos componentes-

chave para a compreensão dos usos e dos efeitos dos jogos on-line. A diversidade de comportamentos dos jogadores nesse universo também oferece oportunidades únicas para estudar a relação entre personalidade e modo de jogar.

Após essa introdução acerca dos jogos on-line, a seguir, concentramo-nos em um especificamente, o DayZ.

3 DAYZ: O APOCALIPSE

Diferente de toda estrutura já produzida em jogos on-line, o DayZ proporcionou um universo diferente para os usuários. É possível trabalhar em equipe ou sozinho, traçar os próprios objetivos ou simplesmente andar pelo mapa do jogo sem objetivo algum, apenas para contemplar a paisagem. O jogo dá uma liberdade de escolha ao jogador em um nível jamais antes visto em produtos similares. Em poucas palavras, o DayZ revolucionou o mundo dos jogos e serviu de inspiração para diversos outros de grande destaque, como o *Player Unknowns Battlegrounds*¹¹, que foi o primeiro título a contemplar o modo de jogo mais acedido atualmente, o Battle Royale¹². Entretanto, o *game* mais jogado até hoje é o tradicional *Survivor*¹³, em que podemos dar o devido foco às interações entre os jogadores em um mundo aberto, sem objetivos pré-definidos e onde ocorrem os mais variados tipos de situação entre os jogadores.

O jogo abre um espaço gigantesco para interações entre os usuários, com a possibilidade de abrigar de 40 a 100 jogadores em um único servidor (os servidores mais comuns são *PvP*¹⁴, *PvE*¹⁵ e *Deathmatch*¹⁶). As muitas possibilidades de jogo são motivadas pelo mapa, que conta com espaço de 225 km² reais de área jogável, situado no país fictício pós-soviético chamado *Chernarus*. Ali é permitido construir bases,

¹¹ Conhecido também como “PUBG”, é um jogo de ação de gênero *Battle Royale* lançado em 2016.

¹² Gênero de jogo em que 60 a 100 jogadores são inseridos em um grande mapa com o único objetivo de vencer e eliminar todos os outros participantes, restando apenas um.

¹³ Modo de jogo em que o foco é sobreviver; não há um objetivo definido pelo jogo.

¹⁴ Do inglês “jogador contra jogador”, modo em que os jogadores podem causar danos uns contra outros.

¹⁵ Do inglês “jogador contra ambiente”, modo em que os jogadores testam suas habilidades apenas contra o ambiente do jogo, não sendo possível causar danos contra outros jogadores.

¹⁶ Traduzido como “mata-mata”, modo de jogo em que o único objetivo é matar uns aos outros, morrer e recomeçar.

montar veículos, há áreas para plantio, para caça e áreas contaminadas, além do aspecto central, que são as hordas de zumbis.

Para quem acompanhou o desenrolar da série *The Walking Dead*¹⁷ em suas primeiras temporadas, é fácil entender a sensação de participar de um universo semelhante, em que se enfrenta a mesma situação que os sobreviventes da série, porém, da mesma forma que a série televisiva vai perdendo o seu foco na sobrevivência contra os zumbis, disputas de controle de território e recursos começam a surgir entre os sobreviventes. O jogo segue o mesmo padrão, prendendo o jogador a uma trama intensa e cheia de adrenalina que exige paciência.

Essa atmosfera de sobrevivência tem um ponto negativo sobre o jogo, mas que atrai muitos jogadores à plataforma, a morte permanente do seu personagem. Em DayZ, para evoluir, o usuário deve sobreviver, buscar itens e, casualmente, enfrentar outros jogadores. Se, durante esse desenvolvimento, ele morre, perde-se tudo. As causas da morte podem ser variadas: durante um combate contra outros jogadores ou zumbis, de fome, de doenças, de frio, de desidratação, de hemorragia, dentre outras possibilidades.

Segundo Alisson, Carter e Gibbs (2015), a experiência de morte em DayZ pode ser definida da seguinte maneira:

O design de jogos digitais modernos tornou-se cada vez mais orientado para fornecer aos jogadores experiências positivas, como diversão e fluxo, e reduzir experiências negativas, como frustração e raiva. DayZ é uma exceção notável, onde experiências negativas são centrais para seu design. Quando um jogador é morto em DayZ, ele perde seu personagem com todo o seu avanço, geralmente equivalente a semanas de jogo, o que pode ser uma experiência extremamente frustrante e desmoralizante. No entanto, a maioria de seus jogadores vê isso como uma característica positiva e atraente, e uma das chaves para o apelo do jogo. (ALISSON; CARTER; GIBBS, 2015, n.p., tradução nossa)¹⁸.

Em síntese, DayZ fornece as ferramentas para se viver em meio ao caos e destruição de um apocalipse zumbi, permitindo a interação livre entre os jogadores,

¹⁷ Série televisiva transmitida pela FOX e produzida pela AMC.

¹⁸ The design of modern digital games has become increasingly oriented towards providing players with positive experiences such as fun and flow, and reducing negative experiences such as frustration and anger. DayZ is one notable exception, where negative experiences are central to its design. When a player is killed in DayZ, they lose their character with all its advancement, often equivalent to weeks of play, which can be an enormously frustrating and demoralising experience. However, the majority of its players view this as a positive and attractive feature, and one of the keys to the game's appeal. (ALISSON; CARTER; GIBBS, 2015, n.p.).

sem restrições e sem objetivos obrigatórios que devam ser seguidos. Tais aspectos o tornam um cenário muito atrativo para diversos tipos de jogadores.

Além de saber características sobre o jogo, é importante conhecer o perfil dos jogadores, o que foi feito na próxima seção.

4 PERFIL DOS JOGADORES

DayZ é um jogo destinado a adultos com idade igual ou maior de 18 anos, em função de conteúdo, que pode ser extremamente violento dependendo do cenário. A sua base de jogadores é constituída majoritariamente por homens adultos com média de 26 anos. Há muitos jogadores casados, trabalhadores e pais de família que buscam no jogo um momento para interação com outros, como *hobby* e forma de diversão. Para esse jogo, são necessárias paciência e cautela, o que não é muito comum em jogos como *League of Legends*¹⁹, *Counter Strike*²⁰, *Dota 2*²¹ e outros.

Durante as partidas, os jogadores buscam, em sua grande maioria, criar rivalidade entre grupos para tornar a experiência de jogo mais intensa em certos aspectos. Essa é uma competição saudável, pois esses grupos desempenham um papel fictício, assim como em jogos de RPG²², nos quais é possível tornar-se uma espécie de mocinho ou de vilão.

Apesar da restrição de idade, não é incomum encontrar jogadores menores de idade nas partidas. Esses, na maioria das vezes, têm perfil impulsivo, acelerado e com pouca habilidade estratégica para integrar o jogo com toda a sua possibilidade disponível. Devido a isso, buscam meios de se divertir, mas de maneiras tóxicas, atrapalhando o jogo, agindo de maneira agressiva sem motivo e disparando xingamentos gratuitamente.

O jogo tem uma base de jogadores fiéis, ocupando o Top 100 da *Steam*²³, com uma média de 20.000 jogadores diários em todo o mundo (STEAM CHARTS, 20?). Alguns países da Europa se destacam como os mais ativos no jogo, tais como

¹⁹ Conhecido também como “LOL”, é um jogo do gênero multijogador com elementos de RPG e Estratégia, lançado em 2009.

²⁰ Conhecido também como “CS”, é um jogo de FPS em que as partidas são organizadas por rounds de 5x5 jogadores em um ambiente limitado, sua primeira versão foi lançada no ano 2000.

²¹ Jogo de estratégia multijogador com elementos RPG, lançado em 2013.

²² Do inglês “*Role Playing Game*”, estilo de jogo onde os jogadores buscam interpretar papéis para seu personagem.

²³ Plataforma de venda e hospedagem de jogos criada pela Valve, produtora do *Counter Strike*, *Dota*, *Portal* e *Half Life*.

a Rússia, a Alemanha, o Reino Unido e a França. Além desses, com as maiores métricas, estão os Estados Unidos da América, a China e o Brasil (BATTLE METRICS, 20?).

Tendo em vista que nosso objetivo é analisar o perfil comportamental dos jogadores, tentamos localizar pesquisas prévias ou plataformas de coleta de dados acerca do assunto, todavia, não encontramos nada a esse respeito. Assim, a análise que se segue, nas próximas duas seções, é um compilado de informações baseado na experiência de 10 anos de jogo do autor deste artigo.

5 COMPORTAMENTO TÓXICO

O comportamento tóxico, também conhecido como desinibição tóxica (SULER, 2004), *griefing* ou *trollagem* (HARDAKER, 2010), refere-se ao fato de uma pessoa, jogador ou um grupo de pessoas ou jogadores agir de maneira ofensiva com o intuito de ferir as emoções de outra(s). Esse tipo de comportamento vem se tornando comum em meio às comunidades de jogos on-line ao redor do mundo, por isso, empresas e organizações buscam maneiras de frear e inibir tais situações em jogos on-line.

Um estudo realizado em 2012 revelou que cerca de 80% de jogadores já sofreram com comportamentos tóxicos de outros jogadores no ambiente on-line (THACKER; GRIFFITHS, 2012). A capacidade de anonimato da internet é um dos elementos que colabora para a ocorrência desses eventos, permitindo a dissociação entre o “eu” real e um “eu” digital que não compartilham responsabilidade pelos seus respectivos atos (SULER, 2004).

O comportamento tóxico pode ser concebido de diversas maneiras, mas tem um único objetivo, o de agredir alguém de forma verbal. Essa ação comumente engloba insultos, provocações, culpabilidade e, em casos mais extremos, fora do ambiente virtual, *bullying* e agressões físicas.

Outras formas conhecidas de conduta tóxica em espaços virtuais são: o *griefing*, que é caracterizado por um jogador ou grupo de jogadores que perturba(m) outro(s) em ambientes on-line durante uma partida de maneira generalizada, disparando ofensas gratuitas e spam no chat; e a famosa *trollagem*, caracterizada por

ser usada para fazer piadas de baixo calão contra os jogadores, com conteúdo racista e preconceituoso.

Definido o comportamento tóxico, na próxima seção, são analisados episódios de discriminação e de xenofobia em jogos on-line.

6 DISCRIMINAÇÃO E XENOFOBIA EM JOGOS ON-LINE: UMA ANÁLISE

Os jogos virtuais, apesar de promoverem entretenimento para várias pessoas, também podem ser utilizados para se obter vantagens sobre outros jogadores e para agredir emocionalmente, com atitudes de preconceito, de racismo e de xenofobia, por exemplo.

O anonimato e a discrição são elementos importantes para a maioria dos jogadores, pois é possível assumir e interpretar papéis distintos fora do meio de sua vivência comum, tornando-se quem bem desejar. Isso, em si, não é um ponto negativo no contexto geral, já que os usuários encontram nisso uma espécie de terapia em que podem realizar desejos que na vida real não estão em seu alcance, desde uma simples aventura em uma ilha deserta, a adrenalina de uma guerra ou apenas a convivência com um grande círculo de pessoas de diversas nações em jogos que permitem esse tipo de interação. Especialmente no contexto da pandemia da COVID-19²⁴, que recomendou fomento o isolamento social, até mesmo a Organização Mundial da Saúde (OMS) se posicionou a favor dos jogos durante o período de *lockdown*²⁵, visando a uma melhor saúde mental, de maneira que os jogadores mantivessem contato com outras pessoas de forma on-line (MACAOS, 2020).

O anonimato, se utilizado de forma correta, gera grande retorno ao jogador, entretanto, atualmente, observamos uma crescente onda de atitudes preconceituosas, racistas e xenofóbicas, em que jogadores usam e abusam do anonimato para cometer agressões em jogos on-line.

Como referência principal, podemos utilizar o trecho de um vídeo de um jogador brasileiro de DayZ, já mencionado anteriormente, conhecido como “FAGames”. O vídeo começa com “FAGames” andando em um campo aberto até ser surpreendido por dois outros jogadores que disparam contra o seu personagem, que

²⁴ A COVID-19 é uma doença infecciosa causada pelo vírus SARS-CoV-2, da família do Coronavírus.

²⁵ Do inglês “confinamento ou fechamento total”. Foi uma medida utilizada para impedir o agravamento da pandemia da COVID-19, doença causada pelo novo Coronavírus (Sars-CoV-2).

desmaia no jogo. Logo após essa ação, os dois jogadores eliminam os demais zumbis no local e realizam uma série de perguntas a “FAGames”, como podemos verificar na sequência discursiva (doravante, SD) a seguir:

SD1 - Jogador 1: Ei, levanta as mãos cara. **FAGames:** Beleza cara, tô de boa. **Jogador 2:** Mãos ao alto, mãos ao alto... **FAGames:** Posso usar a bandagem primeiro? Só vou usar a bandagem... **Jogador 1 e 2:** Pode usar a bandagem... **FAGames:** Beleza, estou bem. **Jogador 1:** Você tem que... você pode vir com a gente? Pode vir? Você é nosso prisioneiro, se não seguir as regras nós vamos... **FAGames:** Tudo bem cara, tá de boa. **Jogador 1:** Ok, nós temos uma lista de perguntas para você e se você responder errado você vai ter uma surpresa. **FAGames:** Tudo bem cara, sem problemas. (FAGAMES, 2019, n.p., transcrição nossa, grifos nossos).

Após o ataque contra o *streamer*, os jogadores começam a realizar uma série de questionamentos a respeito do tiroteio ocorrido em Christchurch, Nova Zelândia em 2019:

SD2 - Jogador 1: Então, o que você acha do tiroteio na Nova Zelândia? **Jogador 2:** Aquele que matou um monte de muçulmanos, o que você acha disso? **FAGames:** Desculpa, não consegui te entender... eu mal te escuto... **Jogador 1:** De onde você é? **FAGames:** Sou da América do Sul, mas meu inglês é “de boa” ... **Jogador 2:** Ok, escuta... Você ficou sabendo do tiroteio na Nova Zelândia, certo? **FAGames:** Sim, claro cara. **Jogador 2:** O que você acha disso? Quero dizer... ele matou muitos muçulmanos, tipo, muitos mesmos. **FAGames:** Sim cara, isso para mim é totalmente errado para mim. Eu não concordo com isso. **Jogador 1:** Ele disse que não concorda... meu amigo vai só matar um cara ali... meu amigo vai matar ele, isso vai ser bem engraçado... **Jogador 2:** Ok, sobre o tiroteio da Nova Zelândia... você é muçulmano ou não? **FAGames:** Não, eu não sou. **Jogador 2:** Ok, isso é bom! **FAGames:** Se você não se importar... por que você está fazendo essas perguntas? Tem algum propósito? **Jogador 1:** Tem um grande propósito... você está vendo aquela floresta ali? Tem um grande acampamento ali... **FAGames:** Legal cara... (FAGAMES, 2019, n.p., transcrição nossa, grifos nossos).

A conversa entre os jogadores e o *streamer* toma um rumo obscuro quando se questiona sobre o tiroteio. Os jogadores também perguntam, com tom de desprezo, se o *gamer* é muçulmano, mas ficam aliviados, de certa forma, quando o jogador responde que não. A partir desse momento, é possível compreender o teor da conversa entre os jogadores, que parecem não gostar que o *streamer* repediou qualquer tipo de atitude violenta. Os jogadores continuam a conduzir o *streamer* e iniciam uma nova série de interrogações:

SD3 - Jogador 2: Ok, escuta... eu acho que é bom ele ter matado muitos muçulmanos, sabe? Dessa vez, os muçulmanos receberam algo, não os cristãos... **FAGames:** Eu não acho que você pode julgar se alguém vai viver ou não por causa da religião, não acho que cabe a você decidir isso. **Jogador 2:** Eu quero dizer... eles vivem há 200 anos atrás e olha a porra do Khurram, sem sentido, você precisa matar pessoas que apenas não acreditam... quero dizer... é parte deles acreditarem em merdas, como a cultura muçulmana. **FAGames:** Eu concordo se... quero dizer... você pode discordar da religião deles, mas você não precisa matar eles por causa disso, porque eles têm uma religião diferente da sua. **Jogador 2:** Eles estão fazendo a mesma coisa no país deles e até mesmo na Europa agora... Eles precisam ser mortos. (FAGAMES, 2019, n.p., transcrição nossa, grifos nossos).

Nesse ponto, é visível o nível de preconceito e de xenofobia por parte dos jogadores que interceptaram o *streamer*, dizendo abertamente que são a favor de ações violentas contra o povo muçulmano por divergências ideológicas. Em contrapartida, o *streamer* pontua ser totalmente contra ações violentas baseadas em crenças e ideologias. Essa atitude desagradou os outros jogadores tanto que o jogador 2 fica claramente desapontado e afirma que o povo muçulmano precisa ser morto.

Como podemos observar, o anonimato e a falta de consequências das ações explicam o comportamento tóxico desses jogadores, uma vez que nutrem uma crença e tomam vantagem da oportunidade de estarem em um ambiente que favorece tanto a impunidade, já que se “escondem” no ambiente virtual, quanto o comportamento preconceituoso.

Os jogadores continuam a conduzir o *streamer* fazendo-o prisioneiro, e a seção de perguntas continua:

SD4 - FAGames: É, se alguém fizer isso, é claro... se alguém tentar te matar você tem que se proteger, mas matar apenas por causa da religião, para mim isso é estupidez... cristão, ou sei lá, não importa! **Jogador 2:** Você deve pensar que provavelmente eu sou de extrema direita... quero dizer, você deve achar que eu sou nazista, mas você não está na Europa, você não vê as merdas que eles fazem, é bárbaro! **Jogador 1:** E temos que te contar algo... **FAGames:** Ok, me diga. **Jogador 2:** Pode soltar o pé-de-cabra? **Jogador 1:** Temos algo muito importante... (*música muçulmana começa a tocar de fundo no voip*). **FAGames:** Está no chão. **Jogador 2:** Deita no chão. (FAGAMES, 2019, n.p., transcrição nossa, grifos nossos).

Como fica evidente nas conversas, os jogadores não aprovam as respostas do *streamer*, que foram contrárias a todas as perguntas em que afirmavam um posicionamento racista e xenofóbico. Após isso, os jogadores atiram contra o protagonista do vídeo, matando o seu personagem. Posteriormente, ele não os

encontra, o que demonstra a atitude covarde desses jogadores, que se apoiam no anonimato da rede para disseminar o ódio.

Essa facilidade para não ser identificado é um dos principais fatores que cria o efeito de desinibição. Quando as pessoas têm a oportunidade de separar suas ações on-line de seu estilo de vida e identidade pessoal, eles sentem-se menos vulneráveis quanto a se revelar e agir. A SD 4 é um exemplo claro de atitude tóxica, xenofóbica e racista dentro de um jogo on-line. Pelo que percebemos durante o vídeo, os dois jogadores eram europeus jovens, possivelmente, com menos de 18 anos e que apoiavam a ação cometida contra os muçulmanos em Christchurch, na Nova Zelândia, indicando seu total desrespeito à vida humana.

Após a ação, o *gamer* comenta o ocorrido:

SD5 - Bem-vindos ao DayZ, onde as pessoas mostram quem elas realmente são. **Não são os jogos que fazem isso com as pessoas, as pessoas que são uma merda mesmo e elas só se revelam dentro do jogo.** Duas crianças que estão jogando que eu tenho certeza que se um dia pôr a mão em uma arma - Deus queira que não - vão fazer merda. (FAGAMES, 2019, n.p., transcrição nossa, grifos nossos).

Esse tipo de atitude não é exclusividade de um jogo específico, mas já ocorreu em outras plataformas (*Overwatch*, *Rainbow Six: Siege*, *League of Legends*, dentre outras), e as agressões geralmente referem-se à nacionalidade, à raça e à sexualidade dos jogadores, como aconteceu com o jogador profissional e *streamer*²⁶ de *League of Legends*, Gustavo Queiroz Alves, também conhecido como “Minerva”, que sofreu ataques homofóbicos pelo seu oponente Matheus Paz, conhecido como “pazpeaceful”. Durante essa ação, “pazpeaceful” desferiu agressões verbais contra “Minerva” dizendo: “ainda tem o ‘viado’ do Minerva ainda, não é possível cara... Tô perdendo pra um gay, cara. O moleque é um anormal, é uma anomalia genética” (BARBOZA, 2021, n.p.).

Atitudes como essa estão se tornando cada vez mais comuns no mundo dos games, entretanto, a vigilância é limitada, cabendo, às vezes, apenas ao jogador que sofreu esse tipo de agressão denunciar. Em outras situações nas quais não se identificam nem o nome nem o apelido dos jogadores, a possibilidade de denunciar

²⁶ Termo dado ao jogador que transmite suas partidas on-line.

tais agressões é ainda mais difícil, por isso, muitos desistem de levar adiante o caso por falta de dados para identificar a autoria.

Outro ponto a ser ressaltado envolve a responsabilidade das empresas. Os jogadores as notificam quando há ações tóxicas como as relatadas anteriormente, porém, a punição leva meses para acontecer, o mais comum é a impunidade. Apesar das sanções que podem ser aplicadas aos jogadores, no DayZ, isso é mais difícil devido ao seu método de jogo 90% anônimo; não é possível ter acesso ao nome de um jogador, a não ser que ele mesmo fale ou digite algo no *chat*, de modo que junto à mensagem apareça sua identificação. Esse fator é um atrativo para *players* que desejam disparar atitudes tóxicas durante uma partida, com o aparato de táticas e mecânicas do jogo que são favoráveis tanto para o bem quanto para o mal, por assim dizer.

Sabemos que boa parte dos jogadores apenas quer se entreter, por isso, resta-nos a pergunta: como contornar esse tipo de situação sem prejudicar o anonimato e a privacidade daqueles que querem divertir e que medidas podem ser desenvolvidas para evitar atitudes tóxicas e agressivas no universo dos jogos on-line?

7 CONCLUSÃO

Apesar da popularidade dos jogos on-line, esse ambiente tem sido preenchido por atitudes hostis e preconceituosas. Xenofobia, racismo, sexismo e homofobia são relatos comuns entre os jogadores. Há esforços de diversas empresas de games para combater atitudes tóxicas em seus jogos, mas é quase impossível tornar essa ação realidade sem ferir o anonimato dos demais jogadores.

Uma das medidas para minimizar essa situação seria a monitoração contínua de todos os jogadores, visando a identificar esse tipo de comportamento. Todavia, mesmo diante dos avanços tecnológicos, os jogos não têm capacidade de arcar com os custos de um serviço desse porte.

Acreditamos que o anonimato não é o vilão quando se trata de punição a quem merece, mas sim um veículo utilizado para espalhar esse tipo de comportamento em meio às comunidades de jogadores. Nessas circunstâncias, é um direito do jogador desfrutar do anonimato no meio on-line, mesmo que, em alguns casos, o não anonimato representa a redução de comportamentos tóxicos. Os ataques, de certa

forma, poderiam levar a níveis perigosos, contando, até mesmo, com agressões físicas, que extrapolam o ambiente virtual.

Nos dois casos de referência considerados neste trabalho, observamos que ambos têm níveis de toxicidade e de preconceito, de certa forma, semelhantes. Entretanto, quem tem maior segurança e zelo por sua própria integridade física é o jogador de DayZ, pois o jogo permitiu seu anonimato contra os agressores, enquanto a discussão entre os jogadores de *League of Legends* tomou um rumo pessoal que poderia ser prejudicial à integridade física dos envolvidos.

De qualquer forma, o comportamento tóxico nos jogos on-line ainda é tratado como tabu devido à falta de referências de que a toxicidade dos jogadores pode ultrapassar a barreira do virtual para a vida real, levando a agressões físicas. Nesse caso, cabe a nós, principalmente, jogadores, impedir que esse tipo de comportamento se espalhe, realizando os protocolos especificados de acordo com cada jogo, denunciando, gravando e expondo os jogadores que apresentem algum comportamento hostil ou preconceituoso. Essa ação ativa e responsiva poderá fazer com que o agressor seja isolado das comunidades de jogos on-line até que medidas mais eficientes sejam implementadas para a melhoria do *gameplay* de diversos jogadores ao redor do mundo.

Os aspectos considerados nesta investigação ocorreram com pessoas reais e que devem ser levados em consideração a fim de entender o contexto em que jogadores com comportamentos tóxicos vivem, assim, será possível encontrar uma solução para a redução ou a erradicação de ações tóxicas em ambiente de jogos on-line.

Em conclusão, acreditamos que, se projetados e fornecidos de maneira adequada, os jogos on-line podem ser ferramentas poderosas para aprimorar o aprendizado, a criatividade e a interação social, ajudando os usuários a se beneficiarem das informações produzidas na sociedade. É preciso olhar mais para os jogadores do que as regras do jogo, porque na demanda e na satisfação das necessidades do usuário é que estão as respostas.

REFERÊNCIAS

ALISSON, F., CARTER, M., GIBBS, M. Good Frustrations: The Paradoxical Pleasure of Fearing Death in DayZ. **OzCHI**, v.15, p. 119–123, 2015. Disponível em: <https://dl.acm.org/doi/abs/10.1145/2838739.2838810>. Acesso em: 15 ago. 2021.

BARBOZA, S. Streamer é acusado de fazer ataques homofóbicos a jogador de LoL 'Minerva'. **Start Uol**, 29 de setembro de 2021. Disponível em: <https://www.uol.com.br/start/ultimas-noticias/2021/09/29/streamer-pazpeaceful-faz-ataques-homofobicos-a-jogador-de-lol-minerva.htm>. Acesso em: 15 ago. 2021.

BATTLE METRICS. DayZ Stats. **Battle Metrics**, 20?. Disponível em: <https://www.battlemetrics.com/servers/dayz/stats>. Acesso em: 15 ago. 2021.

DW BRASIL. O videogame como fuga da realidade. **DW BRASIL**, 07 de outubro de 2015. Disponível em: <https://www.dw.com/pt-br/o-videogame-come-fuga-da-realidade/a-18766690>. Acesso em: 15 ago. 2021.

FAGAMES. O mundo está perdido - DayZ Standalone. **YouTube**, 28 de março de 2019. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=Aesxj-Yfjow>. Acesso em: 15 ago. 2021.

FERREIRA, V. Perseguição: 10 jogos que já foram banidos no Brasil. **The Enemy**, 12 de abril de 2019. Disponível em: <https://www.theenemy.com.br/retro/perseguiacao-10-jogos-que-ja-foram-banidos-no-brasil#item-list-6>. Acesso em: 15 ago. 2021.

G1. Ataques a duas mesquitas deixam 50 mortos na Nova Zelândia. **G1**, 14 de março de 2019. Disponível em: <https://g1.globo.com/mundo/noticia/2019/03/14/policia-e-acionada-apos-relatos-de-tiros-em-mesquita-na-nova-zelandia.ghtml>. Acesso em: 15 ago. 2021.

HARDAKER, C. Trolling in asynchronous computer-mediated communication: from user discussions to theoretical concepts. *Journal of Politeness Research*, v. 6, n. 2, p. 215–242, 2010. Disponível em: <https://clou.uclan.ac.uk/4980/2/Hardaker,%20C.%202010.%20Trolling%20in%20ACMC.pdf>. Acesso em: 15 ago. 2021.

MACAOS. OMS incentiva a jogar videogame em tempos de coronavírus. **Estação Nerd**, 01 de abril de 2020. Disponível em: <https://estacaonerd.com/oms-games-para-combater-coronavirus/>. Acesso em: 15 ago. 2021.

PESCE, R. Violência familiar e comportamento agressivo e transgressor na infância: uma revisão da literatura. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 14, n. 2, p. 507-518, 2009. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csc/a/KjYh6xp6Jjf77LYfB9QTCnD/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 15 ago. 2021.

REVISTA CRESCER. Jogar games violentos não deixa as crianças mais agressivas na vida real, diz estudo. **Revista Crescer**, 22 de julho de 2020. Disponível em:

<https://revistacrescer.globo.com/Entretenimento/noticia/2020/07/jogar-games-violentos-nao-deixa-criancas-mais-agressivas-na-vida-real-diz-estudo.html>. Acesso em: 15 ago. 2021.

STEAM CHARTS. An ongoing analysis of Steam's concurrent players: DayZ Chart. **Steam Charts**, 20?. Disponível em: <https://steamcharts.com/app/221100>. Acesso em: 15 ago. 2021.

SULER, J. The On-line Disinhibition Effect. **Cyberpsychology & Behavior**, v. 7, n. 3, p. 321-325, 2004. Disponível em: <https://cyberpsychology.eu/article/view/4335/3402>. Acesso em: 15 ago. 2021.

THACKER, S.; GRIFFITHS, M. D. An exploratory study of trolling in on-line video gaming. **International Journal of Cyber Behavior, Psychology and Learning (IJCBL)**, IGI Global, v. 2, n. 4, p. 17–33, 2012. Disponível em: <https://www.igi-global.com/gateway/article/75169#pnlRecommendationForm>. Acesso em: 15 ago. 2021.