XVI ENFOC 2021
XVI - Encontro de Iniciação Científica e Fórum Científico, VII Seminário PIBID - Programa Institucional de Bolsa de Iniciação à Docência.

TECNOLOGIAS PERSUASIVAS: APROXIMAÇÕES ENTRE A FRATELLI TUTTI E J.B. FOGG

Luís Fernando Lopes 1, Alvino Moser 2, Sidney Damasio Machado 3
1. Professor do Centro Universitário Internacional UNINTER
2. Professor do Centro Universitário Internacional UNINTER
3. Professor da Escuela Superior de Estudios Franciscanos, ESEF, Espanha.

Grupo de trabalho: GT 3 - EAD, PRESENCIAL E O HÍBRIDO: VÁRIOS CENÁRIOS DE DOCÊNCIA, DE GESTÃO, DE HISTÓRIA, DE CURRÍCULO, DE APRENDIZAGEM E DE POLÍTICAS PÚBLICAS

RESUMO
Esta comunicação objetiva analisar possíveis aproximações entre a noção de captologia, cujo termo foi criado por B.J. Fogg em 1996, posteriormente substituído por tecnologias persuasivas, e algumas considerações do Papa Francisco na Carta Encíclica *Fratelli tutti* ao tratar da ilusão da comunicação. Para Fogg, que é cientista do comportamento na Universidade de Stanford e substituiu o uso do termo captologia por *tecnologias persuasivas*, o comportamento (C) acontece quando a motivação (M), a habilidade (A) e um gatilho (G) vêm juntos no mesmo momento. Seu intento é conscientizar as pessoas da influência das tecnologias. Já o Papa Francisco na Encíclica *Fratelli tutti* alerta sobre o fato de que os movimentos digitais de ódio e destruição não constituem como pensam alguns uma ótima forma de mútua ajuda, mas são meras associações contra um inimigo. Além disso, segundo o Papa, os meios de comunicação digitais podem expor ao risco de dependência, isolamento e perda progressiva de contato com a realidade concreta, o que dificulta o desenvolvimento de relações interpessoais autênticas. Esperamos que as reflexões aqui apresentadas possam contribuir para o desenvolvimento de novas pesquisas a respeito dessa temática que cada vez mais passa a fazer parte de nossas vidas.

Palavras-chave: Redes Sociais, Fratelli Tutti, Exploração e consumismo.

INTRODUÇÃO

As redes sociais são, sem dúvida, um meio de comunicação com bilhões de usuários. Basta considerar, por exemplo, a imensa quantidade de dados circulando em diversas plataformas ou sites, como o: Facebook, YouTube, Skype , Messenger, Twitter e outros .Temos assim um fluxo ultrarrápido, intenso e contínuo de dados que pode criar dependência, além de estar revolucionando praticamente todos os processos de interação humana. Sons, imagens e textos que cruzam o planeta instantaneamente. Barreiras territoriais são eliminadas ao mesmo tempo que as tecnologias digitais estabelecem novas formas de interação e de influência de uns sobre outros. Numa palavra pode-se dizer que temos constituída a hiperconexão, que embora tenha proporcionado a possibilidade de circulação e acesso praticamente instantâneo à informação também desencadeou verdadeiras guerras de narrativas. Entre muitos pesquisadores, B.J. Fogg se dedica a estudar o poder persuasivo das tecnologias e o Papa Francisco, na *Encíclica Fratelli tutti* chamou atenção para a ilusão da comunicação e destaca o fenômeno da espetacularização da vida que paradoxalmente conduz a um controle constante.

METODOLOGIA

Este trabalho foi realizado a partir de uma pesquisa bibliográfica de caráter exploratório que buscou analisar possíveis aproximações entre a Carta Encíclica *Fratelli tutti* do Papa Francisco com o pensamento de J.B. Fogg a respeito da comunicação nas redes sociais focalizando a abordagem acerca da exploração e do consumismo. A captologia, termo criado por B. J. Frogg, posteriormente substituído por *tecnologias persuasivas*, é um campo de investigação que explora as ligações entre as técnicas de persuasão em geral (no sentido anglo-saxão, nomeadamente influência, motivação, mudança comportamental e a informática (e mais geralmente as tecnologias digitais). Isso inclui a concepção (*design*), pesquisa e análise funcional de ferramentas digitais (por exemplo, *software* em computadores, aplicativos móveis, páginas da *web* e dispositivos especializados) criados com o objetivo de mudar as atitudes e comportamentos dos indivíduos.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Segundo Patino (2020), diretor editorial da Arte France, as redes sociais são um dos elementos do novo capitalismo digital que provocou a substituição da "atenção" pelo hábito de zapear de um post a outro, de um site a outro, o que tem levado a dependência de alguns jovens e usuários em geral em razão da necessidade de estar sempre conectados. Para Foog e Iizawa (2008) os serviços de redes sociais estão entre os sites mais populares e persuasivos da Internet atual. Segundo os autores para ter sucesso, o serviço de rede social deve motivar os usuários a adotarem comportamentos-alvo específicos: registrar-se, carregar uma foto, conectar-se e compartilhar conteúdos com amigos e assim por diante.

Não obstante aos problemas gerados, é preciso reconhecer que as redes sociais trouxeram muitos benefícios: reduzimos ou eliminamos distâncias e tempo porque podemos nos comunicar de modo instantâneo com os nossos parentes, amigos e conhecidos, vantagens estas que se tornaram patentes durante a pandemia pela Covid 19. Mas, como o salienta Fabienne Schmitt (2019), os controladores das redes usam "os nossos próprios dados contra nós" de modo sutil e subliminar para determinar quais são os nossos desejos. Os algoritmos são combinados com outros inúmeros dados (*big data*) e dessa forma fornecem-nos sugestões, às vezes irresistíveis, para nossas escolhas e não deixam espaço para que "o desejo não tenha mais tempo para se construir", já vem sob forma de impulso. "Saciados antes de ter fome, ficamos satisfeitos com alimentos que nem tivemos tempo de inalar e saborear" (SCHMITT, 2019, s/p, tradução nossa).

Nesse sentido, na obra: *Dominados pelos números. Do Facebook ao Google às Fake news – os algoritmos que controlam nossas vidas* - David Sumpter (2018) considera que nossa confiança crescente na tecnologia e na Internet abriu uma janela para que matemáticos e pesquisadores vigiem (?) nossas vidas. Para tanto, fazem usos dos dados que constantemente disponibilizamos nas redes e são coletados. No mesmo sentido podemos citar a pequena obra de Jaron Lanier(ano): *Dez Argumentos para você deletar agora suas redes sociais.* No argumento 2, Lanier afirma que as redes sociais são uma Máquina BUMMER, isto é, uma máquina que transforma os usuários em consumidores compulsivos. A sigla BUMMER ou: *Behavior User Modified and Made into na Empire For Rent* pode ser traduzida por: comportamentos

de usuários modificados e transformados em um Império para alugar (LANIER, 2018). E nesse mesmo sentido seguem os outros argumentos mostrando que as pessoas são manipuladas sem que tomem consciência dessa dominação subliminar.

Isto explica o fato, por exemplo, de as pessoas receberem anúncios nos sites sobre oferta de hotéis, de pacotes de viagem, de livros e outras semelhantes às buscas que fizeram em seus *notebooks* ou no *smartphones* e quejandos. Ofertas e sugestões que são repetidas por e-mails inconvenientes e incômodos. Surge então uma nova ciência que explica esse fenômeno de tantas sugestões nas redes sociais e na *Internet* em geral: a *Captologia*,[1] que estuda a informática e as tecnologias digitais, as redes sociais, como instrumento para influenciar ou persuadir as pessoas, seja para mudar de opinião, seja para consumir, seja para criar atitudes e convicções políticas. Para isso, apoia-se na psicologia behaviorista ou comportamental, como na programação neurolinguística PNL, sobretudo nas técnicas subliminares para manipular o comportamento por atuação no inconsciente favorecido pelas inúmeras informações que os algoritmos oferecem sobre cada usuário.

A tecnologia nos reconecta de inúmeras maneiras e por diversas razões. Os computadores ao nosso redor nos levam a mudar nossos comportamentos. Em outras palavras, eles nos persuadem. O estudo da *captologia* se concentra em analisar como a tecnologia reconecta nossos cérebros - e como, como criadores, podemos reconectar nossos próprios cérebros. Nesse sentido, Patino (2020) observa que os algoritmos são “as máquinas-ferramenta desta economia”. O resultado desta sociedade digital é “um conjunto de usuários de drogados hipnotizado pela tela”, humanos como que se esvaziando de sua substância, cegamente submetidos a algoritmos que os transformaram em sonâmbulos, depois de os fazerem acreditar em uma “promessa de otimização”. Por isso, continua ele: “chegou a hora do arrependimento para quem acreditou na utopia digital” (PATINO, 2020, s/p).

APROXIMAÇÕES COM A FRATELLI TUTTI

O Papa Francisco na Encíclica *Fratelli Tutti* alerta sobre o consumismo desenfreado que parece caracterizar a geração tanto digital como em geral:

> Contudo rapidamente esquecemos as lições da história, “mestra da vida”. Passada a crise sanitária, a pior reação seria cair ainda mais num consumismo febril e em novas formas de autoproteção egoísta. No fim, oxalá já não existam «os outros», mas apenas um “nós”. (FRANCISCO, Fratelli tutti, nº. 35).

1 B.J. Fogg que criou o termo em 1996 afirma não mais utilizá-lo. Originalmente, era uma sigla: *Computers As Persuasives Technologies*. Exceto que as pessoas pensam que tem algo a ver com o termo "captura" e imediatamente imaginam más intenções. O texto é muito importante, mas na época não sabia nada sobre isso, não trabalhava com vendas nem marketing. Quando meu trabalho finalmente foi divulgado na mídia, foi dito que eu estava procurando a manipulação de massa com a captologia. Enquanto o real significado da palavra é o estudo dos computadores como ferramentas de persuasão (ROOSEN, 2020).

De onde vem esse consumismo febril? Em parte, vem da técnica da captologia, termo posteriormente substituído por tecnologias persuasivas. Foi B.J. Fogg2 quem, em 1996, cunhou o termo captology, (captologia) cuja etimologia vem da sigla "CAPT", (ou Computadores como Tecnologias Persuasivas) + logia, de logos, estudo, ciência. Assim, captologia é o estudo de como todos os aspectos dos produtos de computação interativa (incluindo computadores, telefones, sites, aplicativos e videogames) podem ser usados para mudar atitudes ou comportamentos. Foi a essa mudança que se referia Jaron Lanier quando usa a sigla BUMMER, à qual nos refrimos antes.

A partir do parágrafo 42 a Carta Encíclica Fratelli Tutti trata da ilusão da comunicação e salienta a questão da intolerância e da perda do direito à intimidade potencializadas por meio do mau uso da comunicação digital:

> Paradoxalmente se, por um lado, crescem as atitudes fechadas e intolerantes que, à vista dos outros, nos fecham em nós próprios, por outro, reduzem-se ou desaparecem as distâncias, a ponto de deixar de existir o direito à intimidade. Tudo se torna uma espécie de espetáculo que pode ser espiado, observado, e a vida acaba exposta a um controle constante. Na comunicação digital, quer-se mostrar tudo, e cada indivíduo torna-se objeto de olhares que esquadrinham, desnudam e divulgam, muitas vezes anonimamente. Dilui-se o respeito pelo outro e, assim, ao mesmo tempo que o apago, ignoro e mantenho afastado, posso despudoradamente invadir até ao mais recôndito da sua vida (FRANCISCO, 2020 Encíclica Fratelli tutti, nº 42).

Com isso, acobertados pelo anonimato os ofensores e intolerantes reduzem tornando os usuários objetos e não sujeitos. Em consequência há uma espécie de "desnudamento" e, por estarem separados e afastados são os usuários desapropriados de sua privacidade. Suprime os diferenciais da comunicação presencial, na qual importam as feições e expressões corporais, face e corpo, os demais gestos. Partilha-se a ausência dos silêncios e da visualização das atitudes que emergem das respostas, inclusive as demonstrações de afeto ou de repulsa e de indignação. Como reagir diante de uma resposta digital? Ignorar, vociferar, aceitar, rejeitar?

Conforme expressa o Papa existe também uma agressividade despudorada:

> Isto favorece o pululamento de formas insólitas de agressividade, com insultos, impropérios, difamação, afrontas verbais até destroçar a figura do outro, num desregramento tal que se existisse no contacto pessoal acabaríamos todos por nos destruir entre nós. A agressividade social encontra um espaço de ampliação incomparável nos dispositivos móveis e

[2] Para FOGG, B, J. que é Cientista do Comportamento na Universidade de Stanford, esta é a maneira mais simples de explicar: o comportamento (C) acontece quando a motivação (M), a habilidade (A) e um gatilho (G) vêm juntos no mesmo momento. Ou C=MAG em inglês B=MAP. (P= Prompt). Fogg se queixa na entrevista concedida à Mélanie Roosen de ter sido mal compreendido e até caluniado. O que ele pretende é conscientizar as pessoas da influência das tecnologias. Não emprega mais o termo *captologia*, mas substituiu-o por tecnologias persuasivas.

> nos computadores. (FRANCISCO, 2020 Carta Encíclica Fratelli tutti, nº. 44 e 45).[3]

Como se pode notar, na Carta Encíclica Fratelli tutti que tem como temática central a fraternidade e a amizade social, o Papa Francisco chama seriamente atenção para o problema dos movimentos digitais de ódio e destruição, além dos riscos de exposição, dependência, isolamento e perda progressiva de contato com a realidade concreta que os meios de comunicação digitais podem nos expor, o que de alguma maneira está relacionado com a noção de tecnologias persuasivas desenvolvida por B.J. Fogg.

CONCLUSÕES

Enquanto B.J. Fogg desenvolveu a noção *de captologia, termo posteriormente substituído por tecnologias persuasivas*, o Papa Francisco na Encíclica *Fratelli tutti* chamou atenção sobre os problemas dos movimentos digitais de ódio e destruição, além dos riscos de exposição, dependência, isolamento e perda progressiva de contato com a realidade concreta que os meios de comunicação digitais podem nos expor. Nesse sentido, para concluirmos essa breve comunicação parece-nos oportuno lembrar o que afirmou Henri Poincaré em 1908. Criamos inúmeras combinações de modo inconsciente com as informações que temos. Mas, como escolher a melhor combinação? Aqui entram em ação os algoritmos desenvolvidos para influenciar e incitar ao consumo ou à ação ou a novos comportamentos. Os algoritmos atuam segundo o objetivo determinado pelos desenvolvedores, de acordo com as indicações das *machine learning*, que funcionam em caixa preta, e por isso vão além das previsões de seus desenvolvedores. As *machine learning* combinam os dados de novas maneiras resultando em novos aprendizados. À medida que se alimenta a máquina com mais dados, possibilitando assim os algoritmos que a fazem "aprender", melhora-se os resultados obtidos. Assim influenciam, às vezes compulsivamente, a motivação, a mudança de comportamento, campo em que "*Ebay, Facebook, Google, Amazon* tornaram-se campeões, mas também podemos mobilizar a captologia em áreas não tecnológicas, principalmente na área da saúde e bem-estar" (GIEZENDANNER, 2017). Nesse sentido, se por um lado B.J. Fogg se dedica a estudar o poder persuasivo das tecnologias, o Papa Francisco, na Encíclica Fra*telli tutti* chama atenção para a ilusão da comunicação e destaca o fenômeno da espetacularização da vida que paradoxalmente conduz a um controle constante. Esperamos que as reflexões aqui apresentadas possam contribuir para o

[3] Isto permitiu que as ideologias perdessem todo o respeito. Aquilo que ainda há pouco tempo uma pessoa não podia dizer sem correr o risco de perder o respeito de todos, hoje pode ser pronunciado com toda a grosseria, até por algumas autoridades políticas, e ficar impune. Não se pode ignorar que «há interesses económicos gigantescos que operam no mundo digital, capazes de realizar formas de controle que são tão subtis quanto invasivas, criando mecanismos de manipulação das consciências e do processo democrático. O funcionamento de muitas plataformas acaba frequentemente por favorecer o encontro entre pessoas com as mesmas ideias, dificultando o confronto entre as diferenças. Estes circuitos fechados facilitam a divulgação de informações e notícias falsas, fomentando preconceitos e ódios (FRANCISCO, 2020 Carta Encíclica Fratelli tutti, nº. 47).

desenvolvimento de novas pesquisas a respeito dessa temática que cada vez mais passa a fazer parte de nossas vidas.

REFERÊNCIAS

FOGG, B.J.; IIZAWA, Daisuke. *Online Persuasion in Facebook and Mixi*: A Cross-Cultural Comparison. H. Oinas-Kukkonen et al. (Eds.): **PERSUASIVE 2008**, LNCS 5033, pp. 35–46, 2008. Springer-Verlag Berlin Heidelberg 2008. Disponível em: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.463.4334&rep=rep1&type=pdf > Acesso em: 17/08/2020.

FRANCISCO Papa. **Carta Encíclica Fratelli tutti**. Assis, 3 de outubro de 2020. Disponível em : < https://www.vatican.va/content/francesco/pt/encyclicals/documents/papa-francesco_20201003_enciclica-fratelli-tutti.html > Acesso em : 17/08/2021.

GIEZENDANNER, François Daniel. **Captologie**. Ici et Là, 8 novembre 2017. Disponível em: <http://icietla-ge.ch/voir/spip.php?article259> Acesso em: 12/08/2021.

LANIER, Jaron. **Dez Argumentos para você deletar agora suas redes sociais**. Rio de Janeiro: Intrínseca, 2018.

PATINO, Bruno. **La civilisation du poisson rouge**: petit traité sur le marché de l'attention.Paris: Grasset, 2020.

POINCARÉ, Henri. Conferência apresentada na Sociedade de Psicologia de Paris, no início do Século XX, publicada originalmente no **Bulletin de l´Institut Géneral de Psycologie**, nº 3, 1908, Paris. Republicada em P. Abrantes, L. C. Leal, & J. P. Ponte (Eds.) (1996). Investigar para aprender matemática (pp. 7-14). Lisboa: Projecto MPT e APM. Disponível em <http://www.educ.fc.ul.pt/docentes/jponte/textos/poincare.pdf > Acesso em: 12/08/2021.

ROOSEN, Mélanie. **La captologie?** Mais non, la tech ne veut pas nous manipuler... promis juré. 2020. Les Echos. Le Parisien Évènement. 2020. Disponível em <https://www.ladn.eu/entreprises-innovantes/transparence/captologie-manipulation-masse-influence-bons-comportements/> Acesso em: 17/08/2021.

SCHMITT, Fabienne. **Les réseaux sociaux nuisent gravement à l'humanité**. Les Echos. Publié le 18 avr. 2019. Disponível em https://www.lesechos.fr/idees-debats/livres/les-reseaux-sociaux-nuisent-gravement-a-lhumanite-1012611 > Acesso em: 17/08/2021.

SUMPTER, David. **Dominados pelos números**. Do Facebook ao Google às Fake news – os algoritmos que controlam nossas vidas. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2018.