

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PELOTAS

Faculdade de Medicina

Curso de Psicologia



Trabalho de Conclusão de Curso

**Comportamento Tóxico em Jogos *Multiplayer Online*:
*Uma Revisão Narrativa***

Amanda Fernandez

Pelotas, 2017
Amanda Fernandez

**Comportamento Tóxico em Jogos *Multiplayer Online*:
*Uma Revisão Narrativa***

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade de Psicologia da Universidade Federal de Pelotas, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Psicologia.

Orientador: Profa. Dra. Thaíse Campos Mondin

Pelotas, 2017

Resumo

O presente artigo tem como objetivo realizar uma revisão narrativa sobre comportamento tóxico em jogos *multiplayer online* e busca compreender o que são e como ocorrem práticas abusivas dentro dos jogos. A compreensão psicológica desses fenômenos é fundamental para aumentar o conhecimento científico sobre jogos online e o comportamento humano, uma vez que os jogos ocupam boa parte da vida de algumas pessoas. O tema é discutido a partir da concepção de toxicidade e desinibição tóxica, muito encontradas em jogos *multiplayer* e fatores associados a esse tipo de comportamento, como *cyberbullying*, *spam*, *trollagem* e *griefing*. Dessa forma, pode-se fornecer uma percepção dos comportamentos tóxicos presentes, a fim compreender quais são suas consequências ao longo do tempo, além de formular hipóteses que possam auxiliar na elucidação do que se pode fazer para minimizar este problema.

Palavras-chave: comportamento tóxico; toxicidade em jogos *multiplayer online*; *jogos multiplayer online*;

Abstract

This paper aims to conduct a narrative review on toxic behavior in online multiplayer games and seeks to understand into what they are and how abusive practices within the games occur. The psychological understanding of this phenomenon is key to increasing scientific knowledge about online games and human behavior since they are games occupies much of the life of some people. The theme is discussed from the conception of toxicity and toxic disinhibition, much found in multiplayer games and factors associated with this type of behavior such as cyberbullying, spam, trolling and griefing. In this way, one can provide a perception of the toxic behaviors present, in order to understand their consequences over time, as well as to formulate hypotheses that can help elucidate what can be done to minimize this problem.

Key-words: *toxic behavior; toxicity in multiplayer online games; multiplayer online games*

Sumário

I.Introdução	5
II.Método	7
III.Revisão de Literatura	8
3.1 Jogos <i>Multiplayer Online</i>	8
3.2 Comportamento Tóxico	10
3.3 Comportamento Tóxico em Jogos <i>Multiplayer Online</i>	15
IV. Considerações Finais	19
Referências	21

I. Introdução

A busca por entretenimento perpassa décadas, modificando constantemente as ferramentas utilizadas para este fim. Com a expansão da tecnologia, os jogos eletrônicos passaram a ganhar notoriedade, sendo hoje, um modo de entretenimento muito popular tanto entre crianças, quanto adolescentes e adultos que costumam gastar horas nesses tipos de jogos (AIRES, 2015).

Jogos eletrônicos, mais precisamente os jogos para computador começaram a se popularizar na década de 90. Com a expansão da *internet* nos anos seguintes, jogos *online* se tornaram comuns e trouxeram mais liberdade aos jogadores, como criação e caracterização dos próprios personagens e jogabilidade livre (sem precisar seguir uma aventura determinada como no caso dos *videogames*). Além disso, alguns jogos começaram a surgir com partidas *multiplayer online*, ou seja, mais de um jogador em diferentes localidades jogando juntos ao mesmo tempo.

Com a evolução dos computadores e melhoria da conexão de *internet*, passando da *internet* discada para banda larga, novos jogos começaram a surgir e se desenvolver. Ocorreu então, a popularização dos *Massively Multiplayer Online Game* (MMO) e a indústria de jogos online começou a aumentar velozmente, surgindo vários outros tipos de jogos *online* (POZZEBON et al., 2014). Os jogos *multiplayer online* atuais são divididos de acordo com suas características, sendo os mais conhecidos: *Massively Multiplayer Online Game* (MMORPG), *Multiplayer Online Battle Arena* (MOBA) e *First Person Shooter* (FPS).

Atualmente jogos eletrônicos possuem grande influência cultural e a área na qual se realizam diferentes pesquisas acerca dos jogos recebe o nome de *game studies* (SILVA, 2010). As pesquisas, entretanto, têm metodologia pouco clara e não possuem capacidade de abranger a totalidade de diferenças de modo a avaliar claramente seu impacto (SILVA, 2010). Alguns autores focam suas pesquisas no lado benéfico dos jogos, porém muitos tratam ainda como uma prática negativa, justificando que não traria nenhum benefício para o indivíduo (DUARTE, 2014).

É amplamente conhecido que o comportamento de jogar auxilia no desenvolvimento da lógica e do raciocínio, além de melhorarem a criatividade e

percepção. Entretanto, alguns jogos têm um alto potencial de dependência, levando os indivíduos a se tornarem obsessivos e descuidando de fatores da vida diária, podendo ser fatais se a obsessão for longe demais (TRINCA et al, 2006). Muito se discute acerca da influência de jogos sobre o comportamento dos jogadores. O tema mais recorrente é se há probabilidade de jogos violentos induzirem jogadores a emitir comportamentos igualmente violentos no mundo “real” (SUZUKI ET AL., 2009).

Um exemplo de comportamento negativo de jogadores é o caso de *League of Legends*, jogo do gênero *Multiplayer Online Battle Arena* (MOBA), onde apesar dos ótimos números, problemas com uma comunidade altamente tóxica afetam o jogo como um todo. Essa violência verbal que afeta os jogadores é um problema presente em todo o mundo (CARVALHO, 2014).

Comportamento tóxico em jogos deriva do termo desinibição tóxica. Suler (2004) propõe que o efeito do anonimato na *internet* faz com que os indivíduos se sintam menos retraídos e livres para agir de um modo que eles não agiriam se estivessem frente a frente com as outras pessoas. Essa desinibição tem dois lados, o lado bom onde o indivíduo compartilha fatos sobre si e o lado ruim onde se encontram os comportamentos agressivos, a raiva e o ódio contra o próximo, além de outros fatores (SULER, 2004). Mas, há muito mais do que apenas o anonimato que faz alguém ter um comportamento disruptivo na *internet*. Para o autor, há seis fatores que caracterizam o efeito de desinibição tóxica, sendo eles anonimidade dissociativa, invisibilidade, assincronia, introjeção solipsista, imaginação dissociativa e minimização de autoridade, além de fatores individuais e de personalidade (SULER, 2004).

Assim, o objetivo da presente narrativa é fazer uma revisão do que há na literatura nos últimos 15 anos sobre o comportamento tóxico em jogos *online* e fatores associados.

II. Método

Trata-se de um estudo de revisão narrativa da literatura. As perguntas para se delimitar o foco desta pesquisa foram: O que é o comportamento tóxico em jogos *multiplayer online*? O que ocasiona esse comportamento? Em quais jogos esse comportamento está presente?

Foram realizadas buscas de artigos e teses em bases de dados científicas eletrônicas e busca manual de citações nas publicações primeiramente encontradas e selecionadas. As bases eletrônicas pesquisadas foram ACM *Digital Library* (*Association for Computing Machinery*), PubMed (*National Library of Medicine*) e Google Acadêmico. O levantamento bibliográfico foi realizado entre Outubro de 2015 e Julho de 2016.

Quanto aos critérios de inclusão, foram incluídos artigos de pesquisa, teses e revisões que estivessem relacionados aos descritores: *MMORPG*, *MOBA*, *FPS*, *Jogos Online*, *Toxic Behavior*, *League of Legends*, *Griefer*, *Cyberbullying*, *Online Disinhibition Effect*. Os títulos selecionados passaram pela revisão de seus resumos para verificar que se tratavam do assunto. Foram excluídos artigos que não estivessem dentro dos descritores e que não passassem pela análise dos resumos.

Na base de dados ACM *Digital Library*, foram utilizados os descritores *MMORPG*, *MOBA*, *FPS*, *Toxic Behavior*, *League of Legends* sendo identificados no total 11 artigos que cumpriam os critérios de inclusão e foram selecionados. Na base PubMed foi utilizado o descritor *Online Disinhibition Effect*, somando 1 artigo ao total. Na base Google Acadêmico foram utilizados os descritores *League of Legends*, *Griefer*, *Cyberbullying*, onde foram encontrados 10 artigos, totalizando 22 artigos. Os outros 3 artigos dos 25 utilizados foram retirados da busca manual de citações nas publicações selecionadas.

III. Revisão de Literatura

3.1 Jogos *Multiplayer Online*

Os jogos *online* representam um dos mais populares modos de entretenimento na *internet*, tendo alcance de milhões de jogadores mensais (NUYENS et al., 2016). Na década de 90 ocorreu a popularização do MMO - *Massively Multiplayer Online Game*, neste mesmo período os jogos *online* começaram a aumentar velozmente. Devido à expansão de jogadores e da indústria, surgiram vários outros tipos de jogos *online* (POZZEBON et al., 2014).

Jogos *multiplayer online* diferem dos jogos *online* em uma característica principal: eles são jogados por vários jogadores ao mesmo tempo e esses jogadores podem interagir entre si. Ou seja, enquanto os jogos *online* (que pode ser desde jogos para celular que exigem conexão de *internet* para rodar até simples jogos de *websites*) são jogados por uma única pessoa, os jogos *multiplayer online* necessitam de múltiplos indivíduos.

Os jogos *multiplayer online* mais atuais e que foram pesquisados para este artigo são divididos de acordo com suas características, sendo eles: *Multiplayer Online Role-Playing Game* (MMORPG), *Multiplayer Online Battle Arena* (MOBA) e *First Person Shooter* (FPS).

MMORPGs, sigla para *Massively Multiplayer Online Role-Playing Game*, são jogos *online* jogados por um grande número de jogadores ao mesmo tempo e tem por característica a criação, personalização e evolução de personagens, mundo aberto (onde o jogador pode explorar que quiser, onde quiser e na hora que quiser), além de utilização de elementos de *Role-Playing Game* (RPG) como a interpretação de papéis. A maioria dos MMORPG conta com recurso de investimento de dinheiro real para a evolução do personagem, sendo chamados de “*pay to win*” (pague para vencer). Outra característica desse tipo de jogo é não possuir um fim, a desenvolvedora do jogo sempre irá lançar novas atualizações, fazendo com que o jogador nunca esteja satisfeito com o que possui, tendo que investir tempo e dinheiro para continuar bem no jogo.

FPS ou *First Person Shooter*, é um gênero de jogo de tiro em primeira pessoa, tem como principais características mostrar o ambiente através do ponto de vista em primeira pessoa e o uso de armas de fogo, além de exigir raciocínio rápido e estratégias de equipe.

Por fim, o gênero *Multiplayer Online Battle Arena*, ou apenas MOBA, são jogos que misturam a velocidade e intensidade de jogos de estratégias em tempo real com elementos de RPG. A principal característica dos MOBAs é serem jogos orientados à cooperação, onde dois times opostos lutam entre si em um único mapa de espaço limitado contendo três rotas, onde são utilizados campeões já existentes com habilidades e funções diferentes (LARANJEIRA et al., 2013). Os MOBAs são jogados por partidas e possuem um número de jogadores limitado em cada um delas. Assim como os jogos de *First Person Shooter*, esse tipo de jogo também exige raciocínio rápido e estratégias de equipe.

3.2 Comportamento Tóxico

Para Suler (2004) o termo comportamento tóxico é uma variação de desinibição tóxica, ou seja, a *internet* proporciona que o indivíduo se sinta seguro para praticar comportamentos que ele não praticaria fora dela. Por exemplo, o excesso de críticas, linguagem obscena, ameaças, agressão verbal são o que o autor chama de desinibição tóxica.

Há seis fatores associados à desinibição *online*, sendo eles anonimidade dissociativa, invisibilidade, assincronia, introjeção solipsista, imaginação dissociativa e minimização de autoridade.

A anonimidade dissociativa diz respeito ao anonimato existente no espaço virtual. Ninguém sabe sobre um indivíduo a não ser que ele se exponha, isso faz com que algumas pessoas se sintam menos vulneráveis e o que elas dizem ou fazem acabam não sendo relacionadas a quem elas realmente são no mundo real, o que resulta em não ter que reconhecer o comportamento como pertencentes a elas. Sendo assim, podem ignorar as transgressões, sem que haja culpabilização.

A invisibilidade permite ao indivíduo estar em um lugar se ser necessariamente visto, nesse caso, ele se sente livre para explorar sem ser julgado ou confrontado. Suler (2004) associa a invisibilidade *online* com a psicanálise, onde o terapeuta fica “invisível” ao paciente que está de costas no divã, mantendo-se uma figura neutra. Assim, o paciente não é inibido por qualquer linguagem corporal ou expressões que o terapeuta possa vir a fazer, deixando-o livre para realizar suas associações como se estivesse de certa forma, sozinho. No caso da invisibilidade *online*, o indivíduo não vê o outro como uma pessoa, ele não “enxerga” a frustração, a indiferença, a raiva que o outro possa vir a sentir. Desse modo, é mais fácil ignorar que atrás de uma tela é uma pessoa e ficar mais desinibido para expor seus sentimentos ou agredir alguém verbalmente.

Assincronia tem a ver com algo que não ocorre ou não se efetiva ao mesmo tempo e não está necessariamente tão presente em jogos *online*, uma vez que se refere ao ato da não interação em tempo real. Ou seja, o indivíduo pode visualizar uma mensagem e levar dias para responder, uma vez que tem a liberdade de poder

não ter que lidar com reações imediatas. Assim, o indivíduo tem a liberdade de poder publicar qualquer coisa em qualquer lugar e “fugir” para não ter que ver o que seu ato desencadeou. Em alguns jogos *online* é possível que isso aconteça, uma vez que existem ferramentas que mutam a conversa com outro jogador. O jogador pode, então, dizer o que quiser de modo hostil ou não e mutar o outro para não lidar com sua reação naquele momento.

Introjeção solipsista se refere ao ato de projetar o outro dentro de nossa própria mente. Não estamos de fato vendo ou ouvindo o outro, mas atribuímos características a ele, como o som da voz e fisionomia. Há uma tendência a se preencher a figura do outro com nossas questões internas ou moldá-lo à imagem de pessoas que conhecemos e que esse outro nos desperta. Funciona como o fenômeno da transferência para a psicanálise, onde há uma introjeção de sentimentos e lembranças na figura do terapeuta.

Na imaginação dissociativa, para o indivíduo esse outro criado e moldado em sua mente só existe no imaginário. Sendo fácil retornar para sua vida diária, mesmo tendo sido deliberadamente rude ou desrespeitoso, pois não há uma figura real que o culpe.

Por fim, a minimização de autoridade. No “mundo real” as pessoas tendem a se intimidar quando interagem com uma figura de autoridade ou que possui um *status* maior que o seu. Isso não ocorre quando há interações *online*, na *internet* todos são iguais e essa distinção não existe. O que é determinante no meio *online* é a habilidade em se comunicar. Assim, as pessoas estão mais dispostas a se comportar de modo maldoso, pois sem uma figura de autoridade, não há desaprovação.

Como dito anteriormente, não são somente esses fatores que determinam o modo como o indivíduo se relaciona *online*, a personalidade também influencia. O efeito de desinibição pode interagir com traços de personalidade, o que pode resultar em alguns desvios de comportamento mais marcantes, como o comportamento tóxico (SULER, 2004).

Existem na literatura termos específicos para o tipo de comportamento tóxico *online*. Essas práticas inadequadas são divididas em três grupos: *spamming*, *trollagem* e *griefing* (FRAGOSO, 2015).

Spamming, ou *spam*, é o ato de usar propositalmente um recurso do jogo (podendo ser uma habilidade, um sinal de aviso ou em forma de texto e palavras nos *chats*) múltiplas vezes a fim de incomodar outro jogador (FRAGOSO, 2015; KURTZ, 2016).

Trollagem é derivada da palavra em inglês *trolling*, ou seja, é o ato de incomodar deliberadamente outro jogador ou causar discórdia propositalmente dentro do jogo. O jogador que faz uso desse comportamento vê na raiva do outro seu prazer, como se a humilhação do outro fosse o combustível para suas atitudes (KURTZ, 2016).

Griefing é literalmente o assédio dentro do jogo e engloba tanto o *spamming* quanto a *trollagem* (KURTZ, 2016). Os praticantes de *griefing* são chamados de *griefers* e a intenção deles é exatamente arruinar o jogo e/ou irritar um ou mais jogadores.

Nos jogos *online*, principalmente os que deveriam envolver cooperação e espírito de equipe, o que se observa são os membros dos times se envolvendo em discussões e agressões verbais, esquecendo-se do propósito principal do jogo (CARVALHO, 2014). No jogo *League of Legends*, o comportamento que mais se encontra faz parte do *griefing*, ou seja, alguns jogadores possuem um comportamento desagradável (sendo deliberadamente rudes, irritantes ou mal-educados com outros jogadores, principalmente iniciantes) que torna desprazerosa a experiência de jogo dos demais (FRAGOSO, 2015). Esse comportamento também pode ser definido como tóxico, caracterizando um efeito de desinibição através de certas condições (o anonimato, por exemplo) (SULER, 2004).

League of Legends é o jogo mais jogado do mundo, tendo 67 milhões de jogadores por mês, 27 milhões por dia e arrecadando no ano de 2015 aproximadamente U\$ 1,25 bilhões de dólares (KWAK et al, 2015). Nele, os jogadores controlam um dos mais de cem campeões disponibilizados que possuem habilidades específicas e papéis estipulados. Cada equipe contém cinco jogadores,

que devem cooperar para matar monstros neutros, jogadores adversários, coletarem ouro para compra de itens, captura de torres e, por fim, destruir a base do outro time (MAHER, 2015). Entretanto, apesar de muito popular e lucrativo, possui uma reputação de comportamento tóxico dentro do jogo (MAHER, 2015).

O anonimato possui efeito desinibidor, a pessoa acredita estar protegida e o usa para representar alguma necessidade ou emoção desagradável, com isso vindo a abusar de outras pessoas (SULER, 2004). Geralmente, essas práticas abusivas são realizadas com jogadores iniciantes ou com aqueles que possuem um desempenho inferior ao esperado, dessa forma os jogadores tóxicos tendem a arruinar a experiência de jogabilidade dos outros por não estarem nos “padrões” que gostariam.

O problema do anonimato associado à prática de *griefing* é que traz para a discussão problemas ainda maiores, como assédio e ridicularização de minorias (por exemplo, mulheres e a comunidade LGBT) (HIGGIN, 2015). Alguns estudos apontam o sexismo e a agressão verbal que mulheres sofrem constantemente em jogos *online* tendo algumas vezes que mudar seus nomes de usuário femininos para nomes neutros para evitar tais comportamentos (FONSECA, 2013; GRANDO et al., 2013; KURTZ, 2015;).

É nessa prática de “perseguição” a um indivíduo por uma característica que destoa dos outros que se inicia o *cyberbullying*. O comportamento agressivo, *cyberbullying*, se caracteriza por uma violência ou agressão virtual que pode acontecer por diferentes vias tecnológicas. Nos jogos *online*, o *cyberbullying* carece de estudos, porém conta com um alto número de relatos e se tornou prática comum entre jovens adeptos à *internet* (CARVALHO, 2014). Os danos gerados por essa agressão vão desde mau desempenho no jogo, até decaimento do humor e perda de prazer nas atividades cotidianas (CARVALHO, 2014).

Apesar de o comportamento agressivo estar presente durante o jogo, as suas consequências vão além, podendo gerar no indivíduo que recebe o *cyberbullying* sentir-se impotente e humilhado. Para Higgin (2015) a prática de *trollagem* é prejudicial e perigosa mesmo que a pessoa não tenha intenção de fazê-lo.

Não é claro o que o comportamento tóxico ou o *cyberbullying* pode ocasionar no indivíduo que é regularmente exposto a esse problema. Como hipótese, o indivíduo que recebe a toxicidade de seu semelhante pode sofrer com sintomas inicialmente ansiosos, uma vez que ele pode não estar preparado para essa agressão contínua.

O indivíduo que está exposto a práticas de comportamento disruptivo em jogos pode sofrer com ansiedade de desempenho, ou seja, ele pode acreditar que será avaliado negativamente quando executar determinada atividade, o que faz com que sintomas de ansiedade se manifestem quando ele tente jogar ou até mesmo, pense em jogar (DALGALARRONDO, 2008). A ansiedade é caracterizada por um estado de humor desconfortável e inquietação interna desagradável, que inclui sintomas mentais, fisiológicos e somáticos. Dessa forma, a ansiedade em relação ao jogo, pode surgir desse temor de ser julgado pelos demais jogadores do time, por assimilar que esse comportamento é tão frequente que em todos seus jogos alguém será “tóxico”.

3.3 Comportamento Tóxico em Jogos *Multiplayer Online*

Carvalho (2014), em sua pesquisa intitulada *Cyberbullying e Jogos Online*, realizou uma análise de 2.500 partidas de *League of Legends*, a pesquisa mostrou que a maioria dos jogos teve a utilização de palavras de baixo calão, grande número de insultos, termos racistas e preconceito entre os jogadores.

A Riot Games, desenvolvedora do jogo *League of Legends*, sabendo da grande incidência de comportamento tóxico no jogo e visando diminuir a frequência dos comportamentos agressivos nas partidas disponibilizou em 2013 um vídeo intitulado “*Teamwork Over Power*” (“trabalho em equipe dominante”). No vídeo, ela destaca que jogadores com conduta anti-esportiva perdem 35% mais partidas e quanto mais jogadores irritados tiverem em um time, a chance de vitória diminui drasticamente.

Kwak, et al. (2015), explicam que o comportamento tóxico em *League of Legends* é mais intenso devido ao anonimato. Os jogadores não se responsabilizam de fato pelo que estão fazendo, levando a um aumento exagerado de agressões. Como dito anteriormente, os jogadores podem estar utilizando-se de mecanismos como a anonimidade dissociativa e introjeção solipsista. O jogador não se dá conta que o outro jogador é “real”, pois a tendência no meio *online* é fantasiar um outro indivíduo. Essas agressões acabam por ser destinadas ao personagem do jogo que ele está vendo e o personagem em si não tem sentimentos reais. E mesmo que em algum momento ele consiga ter essa dissociação e “ver” o outro como alguém semelhante, com desejos e sentimentos, o anonimato o protege, pois ele não será responsabilizado por qualquer ato transgressor.

Kurtz (2016) realizou uma pesquisa onde analisa seis vídeos de partidas de *Defense of the Ancients 2* (DOTA 2) sob a ótica do *griefing*. Em todos há comportamento disfuncional, seja de perseguição a um jogador que teve uma reação exagerada, de indivíduos que deliberadamente estragam partidas por diversão, até realizar diversas ações negativas culminando na saída de outro jogador do jogo. Todos os casos são efeitos de um comportamento que prejudica outros por diversão, o prazer desses jogadores é irritar e estragar o divertimento alheio.

Para Shores et al. (2014), jogos competitivos tendem a ter mais toxicidade do que jogos não competitivos e essa toxicidade afasta os novos jogadores. Por exemplo, em *League of Legends* há dois tipos de competitividade, o jogo “normal” e o “ranqueado”. Ganhar ou perder no modo “normal” não altera em nada o perfil do jogador, servindo como um treino para o modo “ranqueado”. Neste modo, a classificação do jogador em nível de habilidade, sendo esse seu “elo”, assim o jogador ao perder ou ganhar pode subir ou descer de “elo”. A ordem de classificação é bronze, prata, ouro, platina, diamante e desafiante cada uma com cinco divisões (V - IV - III - II - I). Este modo é considerado mais competitivo, e alguns jogadores ficam intimidados de participar.

Shores et al. (2014), utilizaram um *software* que atuou como uma extensão do jogo *League of Legends*. Sempre que um jogador usando este *software* jogava uma partida, as estatísticas de todos os jogadores dessa partida ficavam registradas para análise. A extensão obteve um conjunto de dados de 2,5 milhões de jogadores que jogaram 18,25 milhões de partidas no período de três meses. Este *software* também contava com um modo de os jogadores avaliarem os outros jogadores como positivo ou negativo. Para identificar os jogadores que apresentaram comportamento desviante, eles avaliaram as classificações recebidas por eles. Houve algumas limitações com relação ao método, como só poder avaliar negativamente após uma derrota.

Porém, eles conseguiram testar algumas hipóteses, incluindo a de que jogadores que jogam principalmente os modos de jogo competitivos teriam um índice de toxicidade mais elevado do que os jogadores que jogam os modos não competitivos. Essa hipótese foi testada avaliando 139.855 jogadores em jogo competitivo e 201.145, não competitivo, obtendo índice médio de toxicidade de 0,41 com um desvio-padrão de 0,27 de toxicidade para jogadores competitivos e um índice médio de toxicidade de 0,32 com um desvio padrão de 0,25 para não competitivos. Confirmando que quando se está em um modo competitivo o comportamento tóxico aparece mais frequentemente.

É interessante notar que quando se trata de comportamento tóxico, os jogos do gênero MOBA aparecem com muito mais frequência. Tanto MMORPG quanto

FPS não possuem resultados que satisfazem esse tipo de pesquisa. Há uma peculiaridade que envolve os dois últimos gêneros que é o uso de aplicativos *VoIP* (*Voice over Internet Protocol*) gratuitos projetado para comunidades de jogos. *VoIP* ou voz sobre protocolo de *internet* é uma tecnologia que permite a transmissão de voz pelo IP, tudo que é falado no *headset* ou microfone é transformado e transmitido através da *internet*. Ou seja, *VoIP* é uma chamada de voz pela *internet*, que não possui custos ao usuário e é projetado para atuar junto com jogos *online*, facilitando a interação em jogo.

Este pode ser um fator diferencial, pois o jogador se expõe de alguma forma, perdendo as características do anonimato, como as propostas por Suler (2004) (anonimidade dissociativa, invisibilidade, assincronia, introjeção solipsista e imaginação dissociativa). Com essa exposição, o jogador pode se sentir mais intimidado para *trollar*, xingar ou perseguir outro.

Williams et al. (2007) fazem uma analogia acerca do uso de voz na *internet* com um *cartoon* de um jornal americano, onde há um cachorro no computador com a pata sobre o teclado e a seguinte frase: “na *internet*, ninguém sabe que você é um cachorro”. Esse é o efeito do anonimato já discutido anteriormente, entretanto, com a inclusão de um *chat* por voz, o cachorro não pode mais se passar por humano, pois suas reais características apareceriam. No artigo intitulado “*Can You Hear Me Now? The Impact of Voice in an Online Gaming Community*”, Williams et al. (2007) discutem sobre essa questão e comparam a diferença de *chat* de voz e *chat* de texto no jogo *World of Warcraft*. Eles separaram dois grupos, um que usou apenas *chat* de voz e outro apenas *chat* de texto e fizeram uma análise no período de um mês. Foram encontrados níveis maiores de confiança entre jogadores, felicidade e níveis mais baixos de solidão entre os usuários que utilizaram o *software* de voz.

O anonimato dificulta as conexões verdadeiras entre as pessoas e o ser removido pode ser significativamente suficiente para melhorar relacionamentos e isolar a negatividade que os jogadores sofrem e para a qual não há uma intervenção. Para Davis et al., a comunicação por voz é um agente causador de “proximidade social”, até mesmo quando a voz é apenas gerada por computador onde não há características mais marcantes (gênero ou tom de voz) e por essa

razão pode ser um fator de diminuição do mau comportamento *online* (Davis et al., 2002).

Claro que há uma diferença entre os jogos e não tem como prever que comunicação por voz é suficiente para diminuir ou eliminar o comportamento negativo. Em jogos como *World of Warcraft*, que é um MMORPG, os jogadores interagem de forma diferente do que em jogos como *League of Legends*, do gênero MOBA, pois envolvem uma maior cooperação entre equipes e como não possuem duração limitada os jogadores podem desenvolver uma melhor relação com o tempo. Também se pode escolher não jogar mais com determinado jogador, tendo esse poder de escolha o jogador pode se sentir mais à vontade.

Enquanto nos MOBAS não há esse poder de escolha, os times são aleatórios e as partidas limitadas. Se houve um comportamento agressivo por parte de outro jogador, ele pode estar lá no próximo jogo, tanto no próprio time do seu alvo anterior, quanto no time adversário.

Nos jogos de FPS a conversação por voz já é algo característico, uma vez que são jogos que envolvem agilidade. Nesse tipo de jogo, “perder” tempo utilizando *chat* de texto pode trazer riscos ao jogador, pois ele se torna um alvo vulnerável. Herrig et al. (2009) sugerem, nesse caso, que a conversa por voz está “intimamente ligada ao próprio jogo”.

IV. Considerações Finais

O jogo *online* é a forma mais popular de entretenimento e lazer para jovens e adultos, levando mundialmente milhares de jogadores à frente do computador. Este mundo virtual não é de todo seguro e acolhedor, vindo alguns desses jogadores a experimentar altos níveis de agressividade e ódio dentro dos jogos que escolhem.

Diversos jogadores estão expostos diariamente ao comportamento tóxico, seja por agressões verbais, perseguição *online*, até o simples fato de ser importunado por outro jogador enquanto deseja apenas se divertir. Pesquisas que detectem as causas desse comportamento e suas consequências são de grande importância para os usuários de jogos *multiplayer online* quanto para a psicologia que se volta para um fenômeno crescente que é a tecnologia e suas implicações. Além de compreender o porquê esse tipo de comportamento é tão presente e se ele pode se tornar um ciclo onde um jogador repete a prática de seu agressor.

O comportamento tóxico é recorrente e principalmente visto nos jogos do gênero MOBA. Apesar das tentativas por parte das desenvolvedoras em mudar esse cenário, ele parece crescer cada vez mais. Seja pelo anonimato ou por fatores associados à desinibição *online*, os jogadores estão cada vez mais agressivos. Mais do que apenas mostrar que esse comportamento é inadequado e que reflete no modo de jogos dos jogadores fazendo com que percam as partidas, o interessante seria a tentativa de mostrar para aquele indivíduo que há alguém “real” do outro lado e que pode estar sofrendo.

Como já dito anteriormente, na introjeção solipsista e imaginação dissociativa, o indivíduo não enxerga o outro como outro semelhante e sim como parte de seu próprio *self*. Explorar essas associações e tentar com que jogadores se lembrem que suas ações são prejudiciais é o começo de pequenos atos positivos para melhorar o cenário atual.

Outro aspecto importante que cabe ressaltar são os programas de uso de voz que parecem funcionar como inibidores para comportamentos tóxicos. Até em jogos como *Smite* e *Dota 2*, ambos MOBAs, onde o sistema de voz é integrado como uma

função do jogo, o comportamento tóxico pode tender a ser menos agressivo (KWAK et al., 2015).

Tudo que já foi mencionado anteriormente são fatos que precisamos pensar quando se trata de comportamento tóxico em jogos *multiplayer online*. E o mais importante, é avaliar todos os aspectos que envolvem esse assunto, a fim compreender quais são suas consequências ao longo do tempo e o que se pode fazer para minimizar este problema.

Referências

AIRES, R. F. **Tornando-se Imortal: Experiência de jogadores da categoria First Person Shooter no processo que transcende a realidade e a virtualidade.** Dissertação (Bacharelado em Psicologia) – Centro de Ciências da Vida e da Saúde, Universidade Católica de Pelotas, Pelotas, 2015.

CARVALHO, E. G. **Cyberbullying em jogos online - Categorização dos conteúdos, levantamento nacional dos jogadores e perfil das vítimas.** Dissertação (Pós-Graduação em Psicologia) - Universidade Tuiuti do Paraná. Curitiba, 2014.

DALGALARRONDO P. **Psicopatologia e semiologia dos transtornos mentais.** Editora Artes Médicas, 2a Edição. Porto Alegre, 2000.

DAVIS, J. P. et al. **Decreasing Online ‘Bad’ Behavior.** *Extended Abstracts of CHI*, p. 718-719. 2002.

DUARTE, P. A. N. **Ajustamento emocional e personalidade de jogadores online.** Dissertação (Mestrado em Psicologia Clínica e da Saúde) - Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias. Lisboa, 2014.

FRAGOSO, S. **“HUEHUEHUE eu sou BR”:** *spam, trollagem e griefing nos jogos on-line.* Revista Famecos (*Online*). Porto Alegre, v. 22, n. 3, p. 129-146, 2015.

FONSECA, L. L. **GamerGirls: A mulher nos jogos digitais sob a visão feminina.** Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) - Universidade do Vale do Rio dos Sinos, São Leopoldo, 2013.

GRANDO, C. M. et al. **No Clube do Bolinha: Sentimentos e percepções a respeito da presença feminina nos games.** XII Simpósio Brasileiro de Games e Entretenimento Digital SBGames. São Paulo, 2013.

HERRIG et al. **Fast Talking, Fast Shooting: Text Chat in an Online First-Person Game.** Proceedings of the 42nd Hawaii International Conference on System Science, p. 1 - 10. 2009.

HIGGIN, T. **Online Games and Racism, Sexism, and Homophobia**. The International Encyclopedia of Digital Communication and Society, p. 1–7. 2015.

KURTZ, G. B. **“Se tiver meninas, melhor ainda”**: análise da participação feminina no jogo Dota 2 no Brasil. XXXVIII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação. Rio de Janeiro, 2015.

KURTZ, G. B. **A ética dos computadores e a ética dos griefers nos jogos League of Legends e Dota 2**. XXXIX Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação. São Paulo, 2016.

KURTZ, G. B. **A prática do griefing dentro das regras do jogo: uma análise do jogo Dota 2**. XV Simpósio Brasileiro de Games e Entretenimento Digital SBGames. São Paulo, 2016.

KWAK, H. et al. **Exploring Cyberbullying and Other Toxic Behavior in Team Competition Online Games**. *Proceedings of the 33rd Annual ACM Conference on Human Factors in Computing Systems*, p. 3739-3748. Seoul, Republic of Korea, 2015.

LARANJEIRA, P. et al. **Além da arena: Análise das estruturas de organização e comunicação surgidas em comunidades de jogadores de jogos tipo MOBA**. XII Simpósio Brasileiro de Games e Entretenimento Digital SBGames. São Paulo, 2013.

LUKIANOV, C. **Finding the Invisible Player and Exploring Women’s Experiences in Online Multiplayer Video Game Environments**. Tese - Syracuse University. 2014.

NUYENS, F. et al. **Impulsivity in Multiplayer Online Battle Arena Gamers: Preliminary Results on Experimental and Self-Report Measures**. *Journal of Behavioral Addictions* 5(2), p. 351–356, 2016.

MAHER, B. **Can a Video Game Company Tame Toxic Behavior?** *Nature magazine*, vol. 531, p. 568–571, 2016.

POZZEBON, E. et al. **Perfil dos jogadores brasileiros de MMO - Massively Multiplayer Online Game**. SBGames, XIII Simpósio Brasileiro de Jogos e Entretenimento Digital, vol. 1, 2014.

SHORES, K. et al. ***The Identification of Deviance and its Impact on Retention in a Multiplayer Game***. *Proc of the 17th CSCW; Social Computing*, ACM, p. 1356–1365. Baltimore, 2014.

SILVA, R. P. A. **WORLD OF WARCRAFT: Semioses para produção de envolvimento em jogos eletrônicos**. Dissertação (Mestrado em Comunicação Social) – Universidade de Juiz de Fora. Minas Gerais, 2010.

SULER, J. ***The Online Disinhibition Effect***. *Cyberpsychology & behavior*, vol. 7, n. 3, p. 321-325. New Jersey, 2004.

SUZUKI, F. T. I. **O uso de videogames, jogos de computador e internet por uma amostra de universitários da Universidade de São Paulo**. *J. Bras. Psiquiatr.*, v. 58, n. 3, p. 162-168, Rio de Janeiro, 2009.

TRINCA, D. et al. **Jogos Online**. *Revista de Informatica Aplicada*, Vol. 2 – n. 1, p. 34-49, 2006.

Williams, D. et al. ***Can You Hear Me Now? The Impact of Voice in an Online Gaming Community***. *Human Communication Research*, vol. 33, p. 427–449. 2007.