

Da escassez à abundância comunicativa: a construção social da urgência na comunicação digital

Léo Ricardo Mussi⁸

DOI: [10.5281/zenodo.19058784](https://doi.org/10.5281/zenodo.19058784)

RESUMO

A história da comunicação interpessoal reflete uma transformação estrutural profunda nas últimas décadas. Historicamente, a comunicação era um evento raro, caro e lento, funcionando como um momento socialmente significativo. Com a digitalização das tecnologias de comunicação e a popularização de aplicativos de mensagens instantâneas, a comunicação tornou-se rápida, fácil e praticamente gratuita, transformando-se de um evento pontual em um fluxo contínuo. Este artigo analisa, a partir da literatura científica, como essa transição histórica da escassez para a abundância comunicativa contribuiu para a construção social de normas implícitas de responsividade e urgência nas interações digitais. Através de uma revisão bibliográfica abrangente, examina-se como a mudança no padrão comunicacional alterou profundamente o ritmo das interações sociais contemporâneas e gerou novas expectativas sobre tempo de resposta e disponibilidade. Argumenta-se que a urgência comunicacional contemporânea não é apenas uma consequência técnica das tecnologias digitais, mas uma construção social produzida pelas normas emergentes em novo ambiente comunicacional. O artigo discute também as diferenças geracionais na percepção dessa urgência e os impactos psicossociais da abundância comunicativa para indivíduos e grupos sociais.

Palavras-chave: Comunicação digital. Urgência comunicacional. Abundância comunicativa. Psicologia social da comunicação. Normas sociais implícitas.

1. Introdução

A comunicação mediada por tecnologia digital transformou fundamentalmente o ritmo da vida social contemporânea. Aplicativos de mensagens instantâneas como WhatsApp, Telegram e similares alteraram profundamente a forma como as pessoas interagem em seu cotidiano, criando

⁸ leoricardobr@gmail.com

um ambiente comunicacional marcado pela continuidade, pela velocidade e pela expectativa de responsividade imediata. Diferentemente das épocas anteriores, quando enviar uma mensagem requeria planejamento deliberado e aceitava-se naturalmente o tempo de espera pela resposta, hoje as interações digitais ocorrem em tempo quase real, em um fluxo aparentemente contínuo de trocas breves e fragmentadas.

Este cenário marca uma transformação histórica significativa. Por séculos, a comunicação interpessoal funcionou sob restrições severas de custo, tempo e distância. Enviar uma carta exigia tempo considerável, recursos materiais e acesso a meios de transporte confiáveis. O telefone, quando se tornou disponível, ainda implicava custos elevados e significava um evento especial na vida das pessoas. Os primeiros sistemas de comunicação digital mantiveram, em certa medida, essas características de escassez: custavam caro, eram lentos ou limitados em sua cobertura. A comunicação, portanto, era um evento (Lee; Luarn, 2026).

Essa realidade mudou drasticamente. Com a expansão global da internet, a popularização de smartphones e o desenvolvimento de aplicativos de mensagens instantâneas, a comunicação tornou-se acessível, rápida e contínua. O custo monetário de uma mensagem é praticamente zero, a entrega é instantânea e a disponibilidade de canais é permanente. Como consequência dessa mudança estrutural, a comunicação deixou de funcionar como um evento pontual e passou a funcionar como um fluxo constante de mensagens. Este novo padrão comunicacional não apenas modificou a forma como as pessoas interagem, mas também alterou as expectativas normativas que cercam essas interações, criando pressões implícitas de disponibilidade e responsividade que carecem de análise aprofundada.

O objetivo deste artigo é examinar, a partir de uma revisão abrangente de literatura científica, como a transição histórica da comunicação de contextos de escassez para contextos de abundância contribuiu para a construção social de normas implícitas de urgência nas interações comunicacionais digitais. Argumenta-se que a urgência comunicacional contemporânea não é uma simples derivação técnica das tecnologias digitais, mas uma construção social

emergente que reflete mudanças culturais e normativas nas interações humanas mediadas por tecnologia.

2. Comunicação em contextos de escassez

Antes da expansão das tecnologias digitais, a comunicação interpessoal funcionava sob um conjunto bem definido de limitações estruturais que determinavam seu caráter, sua frequência e seu significado social. Compreender essas limitações é fundamental para entender a transformação que ocorreu posteriormente.

A comunicação tradicional era caracterizada por barreiras tecnológicas, financeiras e temporais substanciais. Cartas e telegramas representavam os meios de comunicação à distância mais disponíveis para a maioria das pessoas, e ambos implicavam custos significativos. Enviar uma carta exigia não apenas o custo do material (papel, tinta, envelope), mas também o acesso a infraestrutura de correio e a aceitação de que a mensagem levaria dias ou semanas para chegar ao destinatário. Um telegrama era mais rápido, mas significativamente mais caro, tornando-o reservado para situações de urgência genuína. O telefone, quando se tornou mais acessível no século XX, ainda implicava custos por minuto de conversa, o que incentivava uma comunicação breve e planejada. Essas limitações materiais funcionavam como filtros naturais que restringiam drasticamente o volume de mensagens que podiam ser trocadas entre as pessoas.

Essas restrições materiais e temporais tinham importantes implicações sociais e psicológicas. Comunicar-se era um evento deliberado, planejado com antecedência. As pessoas não conversavam casualmente à distância; cada comunicação era precedida de intencionalidade consciente e era socialmente significativa. A chegada de uma carta era um acontecimento na rotina de uma família; seu conteúdo merecia atenção concentrada. O fato de alguém ter "gasto" dinheiro para enviar uma mensagem lhe conferia importância particular.

Essa escassez estrutural de comunicação conferiu a cada mensagem um peso simbólico considerável.

Além disso, a possibilidade de não responder imediatamente era naturalmente incorporada nas expectativas sociais. Não era possível estar sempre "disponível" para o outro. Quando se enviava uma carta, aceitava-se que a resposta poderia levar semanas. Esta era uma norma social estabelecida: o tempo de espera era esperado e considerado normal. As pessoas não desenvolviam ansiedade por não receberem respostas em poucas horas porque tal expectativa seria irreal dado o contexto tecnológico. Neste cenário, a comunicação funcionava sob o que poderia ser chamado de "ritmo lento," onde cada troca comunicacional era um evento discreto, separado no tempo dos demais.

Essa estrutura de escassez tinha, paradoxalmente, certos benefícios psicossociais. A limitação de comunicação criava rituais de interação que reforçavam a importância relacional: a antecipação pela chegada de uma carta, a ritualização da leitura de uma mensagem, o tempo dedicado para uma resposta cuidadosa. A comunicação não invadia a totalidade do tempo vivido; havia espaços claros entre os eventos comunicacionais onde a pessoa podia estar completamente absorvida em atividades não comunicacionais. Esta separação entre tempo de comunicação e tempo de "não-comunicação" era um aspecto estruturante da vida cotidiana.

3. A transição para a abundância comunicativa

A transformação da comunicação de contextos de escassez para contextos de abundância ocorreu de forma relativamente rápida do ponto de vista histórico, intensificando-se especialmente nas duas últimas décadas. Essa transição não foi simplesmente uma questão de novas tecnologias se tornarem disponíveis; representou uma mudança estrutural no ambiente comunicacional que teve implicações profundas para as interações sociais.

A internet ampla e a popularização de dispositivos móveis foram os catalisadores principais dessa transformação. A internet removeu barreiras geográficas e reduziu drasticamente os custos de comunicação para próximo de zero. Com a chegada dos smartphones, a comunicação deixou de ser algo confinado a espaços específicos (como uma mesa com telefone ou um escritório com computador) e tornou-se onipresente: o dispositivo que permite comunicação está sempre no bolso, sempre disponível (Bao, 2026). Aplicativos de mensagens instantâneas como WhatsApp, Telegram, Signal e similares revolucionaram a forma como as pessoas se comunicam.

Características técnicas desses aplicativos intensificaram a mudança. A entrega é instantânea ou quase instantânea; as mensagens são breves por natureza; a interface é conversacional, imitando uma conversa face a face; múltiplas pessoas podem trocar mensagens simultaneamente em grupos; há confirmação de entrega e indicadores de leitura que mostram quando alguém viu uma mensagem. Juntas, essas características criaram um ambiente onde a comunicação deixou de ser eventos discretos e tornou-se um fluxo contínuo. Não se "envia uma mensagem" e depois "espera uma resposta"; participar de um grupo de mensagens é estar em um diálogo contínuo que persiste ao longo do tempo (Kalman; Ballard; Aguilar, 2021).

O resultado dessa transformação tecnológica é que a comunicação tornou-se abundante. Mensagens podem ser enviadas a qualquer hora, para qualquer número de pessoas, sem custo. Há virtualmente nenhuma restrição técnica à quantidade de comunicação que pode ocorrer. Se na era anterior havia filtros estruturais (custo, tempo, dificuldade técnica) que limitavam a comunicação, agora os únicos filtros remanescentes são aqueles derivados de vontade individual e de normas sociais emergentes.

Essa abundância comunicativa alterou fundamentalmente a lógica da comunicação. Ela deixou de ser um evento e passou a ser uma condição contínua. O padrão esperado em muitos contextos sociais e profissionais agora é estar conectado, estar participando do fluxo contínuo de mensagens. A ausência de participação começa a ser vista não apenas como uma escolha individual, mas potencialmente como um tipo de negligência social ou

profissional. Emerge, assim, uma "ecologia comunicacional" radicalmente diferente daquela que caracterizou a maior parte da história humana: uma ecologia de abundância contínua, onde comunicação não é um evento raro mas uma condição permanente (Nwagbara, 2025).

4. A construção social da urgência na comunicação digital

A transição para abundância comunicativa não produziu automaticamente uma sensação de urgência nas interações digitais. A urgência não é uma propriedade inerente à tecnologia; é uma construção social que emerge através de práticas, normas e expectativas que as pessoas desenvolvem no novo ambiente comunicacional.

Compreender a construção social da urgência requer análise das normas sociais que emergiram no contexto da comunicação digital abundante. Uma norma social é um padrão compartilhado de comportamento, expectativa e consequência que regulamenta a ação social. No contexto da comunicação digital, normas implícitas sobre responsividade e tempo de resposta começaram a se consolidar. Quando todos têm a tecnologia para responder imediatamente uma mensagem, há uma expectativa crescente de que as pessoas o façam. Essa expectativa não é formalizada em nenhum documento; é implícita, comunicada através de pequenas sanções sociais, de comentários, da maneira como as pessoas reagem em grupos de mensagens (Lee; Luarn, 2026).

Um conceito-chave para entender essa dinâmica é a "chronemic urgency" (percepção de tempo em uma interação), definida como o senso de urgência que os usuários atribuem a mensagens recebidas através de um meio de comunicação específico. Pesquisas mostram que a urgência associada a uma mensagem é uma função tanto da relação interpessoal quanto do meio através do qual a mensagem foi enviada. Mensagens chegam através de canais que são usados principalmente para comunicação urgente; canais que as pessoas verificam com frequência; canais que outros tendem a usar quando

querem contactar alguém urgentemente; e canais que provavelmente levam a respostas mais rápidas acumulam, coletivamente, uma percepção de urgência alta (Kalman; Ballard; Aguilar, 2021).

Especificamente, elementos tecnológicos de plataformas de mensagens instantâneas reforçam psicologicamente a percepção de urgência. Os indicadores de leitura (aqueles sinais que mostram que uma mensagem foi vista) criam uma forma de responsabilidade social: se uma pessoa vê a mensagem, há uma expectativa implícita de que responderá. A ausência de resposta rápida frente a uma mensagem vista começa a ser interpretada como desinteresse, desrespeito ou negligência. O status de "online" que muitos aplicativos mostram adicionalmente intensifica essa pressão: se alguém está online naquele momento, por que não respondeu ainda? Notificações constantes reforçam repetidamente a presença de mensagens pendentes, criando uma forma de pressão cognitiva contínua sobre o usuário (Hu, 2025).

A pressão de responsividade que emerge desse contexto é descrita na literatura como "always-on culture"—uma cultura onde a expectativa é estar permanentemente disponível, conectado, responsivo. Estudos empíricos mostram que essa cultura do "sempre online" gera efeitos psicológicos significativos. Funcionários relatam que mensagens de trabalho chegam em fins de semana e noites, com expectativa implícita de respostas rápidas. Estudantes em grupos de trabalho têm dificuldade em desenganchar completamente de conversas que se desenrolam continuamente. Pessoas em relacionamentos pessoais sentem que devem responder rapidamente ou serão julgadas (Bao, 2026).

A urgência comunicacional que emerge neste contexto não é, portanto, uma exigência tecnológica: não há nada na tecnologia que force uma pessoa a responder imediatamente. É, ao contrário, uma construção social produzida através de práticas cotidianas que estabelecem expectativas normativas sobre como alguém "deve" responder a uma mensagem digital. Essas normas, uma vez estabelecidas, funcionam com força social comparável àquela das regras formalmente codificadas. Violar a expectativa de resposta rápida pode levar a

consequências sociais: estranhamento, interpretação de desinteresse, conflitos relacionais (Mdhluli, 2025).

5. Diferenças geracionais na percepção da urgência comunicativa

As diferentes gerações experimentam e interpretam a urgência comunicacional de formas distintas, refletindo o contexto histórico e tecnológico em que se socializaram. Essas diferenças geracionais são particularmente significativas para compreender como a transição de escassez para abundância comunicativa impactou diferentes grupos etários de formas distintas.

Os Baby Boomers (nascidos entre 1946 e 1964) socializaram-se em um contexto onde a comunicação à distância era de fato rara e significativa. Para essa geração, crescer significava viver em um mundo onde fazer uma ligação telefônica era um evento planejado, onde cartas eram a forma principal de comunicação escrita à distância, onde estar "fora de alcance" era não apenas possível, mas normal. Essa geração tendia a atribuir grande importância a cada oportunidade de comunicação e desenvolveu expectativas de que a comunicação seria planejada e não contínua.

A Geração X (nascida entre 1965 e 1980) vivenciou uma transição. Parte de sua vida transcorreu sob a lógica de escassez (cartas, telefonemas planejados), enquanto outra parte ocorreu sob a lógica emergente de abundância (primeiro email, depois mensagens instantâneas). Essa geração é frequentemente descrita como adaptável, pragmática, capaz de navegar entre diferentes modos comunicacionais. No entanto, sua socialização inicial em um contexto de escassez comunicativa frequentemente deixa traços: tendem a ser mais deliberados em suas comunicações digitais, menos propensos a interpretar ausência de resposta rápida como desinteresse.

Os Millennials (nascidos entre 1981 e 1996) cresceram num período de transição acelerada. Muitos vivenciaram o email em suas carreiras iniciais como forma dominante de comunicação digital; depois vivenciaram a transição

para mensagens instantâneas. Para essa geração, estar conectado digitalmente tornou-se progressivamente a norma durante sua idade adulta emergente. Frequentemente, interpretam mensagens como requerendo respostas mais rápidas do que gerações anteriores, ainda que nem sempre tão rápidas quanto gerações posteriores.

A Geração Z (nascida entre 1997 e 2012), por sua vez, cresceu em um contexto onde a comunicação digital abundante era já a normalidade estabelecida desde a infância. Para essa geração, não há memória viva de um mundo onde a comunicação à distância era rara (Fatikh, 2025). A socialização inicial ocorreu em um ambiente onde múltiplos canais de comunicação simultânea eram normais, onde estar conectado era esperado, onde respostas rápidas eram a norma desde tenra idade. Conseqüentemente, essa geração tem expectativas diferentes: para eles, a urgência não é exceção, mas o padrão.

Essas diferenças geracionais têm implicações práticas significativas. Em ambientes de trabalho compostos por diferentes gerações, indivíduos socializados em contextos de escassez comunicativa — como Baby Boomers e parte da Geração X — tendem a compreender a comunicação como um evento pontual, dotado de maior peso simbólico e relacional. Nesse sentido, uma mensagem recebida frequentemente mobiliza atenção prioritária e demanda resposta considerada, o que pode tornar mais difícil ignorá-la ou adiá-la.

Por outro lado, indivíduos socializados em contextos de abundância comunicativa — especialmente Millennials e Geração Z — tendem a perceber a comunicação como um fluxo contínuo de interações. Nesse cenário, mensagens não necessariamente exigem resposta imediata nem carregam, isoladamente, o mesmo peso simbólico. A gestão da comunicação passa a envolver estratégias de navegação no fluxo, onde ignorar, adiar ou responder seletivamente torna-se não apenas aceitável, mas funcional.

Essas diferenças de percepção podem gerar tensões interpretativas. Enquanto gerações mais antigas podem atribuir maior significado à ausência de resposta — interpretando-a como desatenção ou quebra de expectativa

relacional — gerações mais jovens tendem a normalizar a não responsividade imediata como parte do gerenciamento cotidiano do excesso comunicacional.

Além disso, essas diferenças refletem estratégias distintas de adaptação ao ambiente comunicacional. Indivíduos formados sob a lógica da escassez tendem a adotar formas mais deliberadas e seletivas de comunicação, enquanto aqueles formados sob a lógica da abundância desenvolvem competências de gerenciamento de múltiplos canais simultâneos, incluindo filtragem dinâmica, priorização contextual e tolerância a interações incompletas. Paradoxalmente, essa maior fluidez na gestão do fluxo comunicacional pode coexistir com maior exposição aos efeitos negativos da sobreconexão, como sobrecarga informacional e fadiga digital.

6. Impactos psicossociais da abundância comunicativa

A abundância comunicativa e as normas de urgência que dela emergiram têm impactos psicossociais significativos para indivíduos e comunidades. Esses impactos não são uniformes; variam de acordo com contexto, personalidade, capacidades individuais e características estruturais das situações comunicacionais.

Um impacto bem documentado é o que pesquisadores chamam de "information overload" ou sobrecarga de informação. Em um ambiente onde comunicação é contínua e abundante, o volume de informação processada por uma pessoa pode exceder sua capacidade cognitiva de lidar com tudo isso de forma adequada. Mensagens chegam constantemente, exigindo atenção, requerendo processamento cognitivo, demandando uma decisão sobre como responder. Para muitas pessoas, isso gera um senso de estar constantemente "atrás" do fluxo comunicacional: sempre há mensagens não respondidas, sempre há algo que exige atenção (Hu, 2025).

Associada à sobrecarga de informação está a "social media fatigue" ou fadiga de mídia social — um estado de esgotamento emocional e cognitivo resultante do uso prolongado de plataformas digitais. Pesquisa empírica mostra que essa fadiga é produto de múltiplos fatores: quantidade de informação,

número de conexões sociais a manter, expectativas de apresentação de si mesmo, comparação social, medo de perder oportunidades. A fadiga não é simplesmente "cansaço"; é um estado onde a pessoa se sente simultaneamente sobrecarregada de estímulos e desmotivada para continuar participando.

"Fear of Missing Out" (FOMO) — medo de estar perdendo algo importante — emerge como um dos impactos psicossociais mais significativos. FOMO é a ansiedade que surge da percepção de que outros estão tendo experiências recompensatórias das quais se está excluído. No contexto de comunicação digital abundante, FOMO é amplificado: se há um fluxo contínuo de atualizações sobre o que outras pessoas estão fazendo, há mais oportunidades de experienciar essa ansiedade de exclusão. Pessoas relatam sentir compulsão de verificar constantemente seus dispositivos para não perder atualizações, de participar de conversas em grupo mesmo quando estão ocupadas em outras coisas, de manter uma presença online mesmo quando não desejam estar verdadeiramente presentes.

Intimamente conectado à abundância comunicativa está o que poderia ser chamado de "anxiety of responsiveness" ou ansiedade de responsividade — o estresse causado pela expectativa percebida de responder rapidamente a mensagens. Pesquisas mostram que essa ansiedade é particularmente intensa em ambientes de trabalho, onde mensagens podem chegar a qualquer hora com expectativa implícita de resposta. Mesmo fora do horário de trabalho, muitas pessoas experimentam ansiedade sabendo que mensagens de trabalho podem chegar, criando uma forma de disponibilidade mental permanente (Bao, 2026).

O fenômeno denominado "always-on culture" — a expectativa de estar permanentemente disponível e responsivo — tem sido correlacionado com aumentos em estresse, ansiedade, depressão e burnout. A falta de separação clara entre tempo de trabalho e tempo pessoal, mediada pela comunicação digital contínua, impede o descanso e recuperação que indivíduos necessitam para manter bem-estar psicológico. Pessoas descrevem uma sensação de

nunca estar verdadeiramente "fora" da conectividade, nunca estar completamente em repouso.

Há também impactos no sono e no bem-estar físico. A presença de dispositivos que recebem notificações constantemente perturba o sono e a capacidade de descanso profundo. O estado de alerta permanente — estar "sempre pronto" para responder mensagens — impede o relaxamento genuíno. Estudos documentam correlação entre uso intenso de comunicação digital e problemas de sono, particularmente em gerações mais jovens.

Por outro lado, é importante notar que nem todos os impactos são negativos. A abundância comunicativa também permite conexão social que previamente seria impossível: pessoas podem manter relacionamentos através de grandes distâncias; comunidades podem se formar ao redor de interesses específicos; indivíduos podem encontrar apoio social em grupos online. Para algumas pessoas e contextos, a abundância comunicativa aumenta conexão, apoio e bem-estar (Hu, 2025).

Pesquisadores têm identificado estratégias que algumas pessoas desenvolvem para lidar com o fluxo contínuo de comunicação. Algumas estabelecem tempos específicos para revisar mensagens em vez de estar constantemente verificando. Outras silenciam notificações seletivamente, permitindo apenas certas pessoas ou grupos contactá-las urgentemente. Algumas implementam períodos deliberados de "desconexão digital" onde deliberadamente não acessam dispositivos. Outras ainda estabelecem normas locais em seus grupos ou contextos de trabalho que regularizam as expectativas de tempo de resposta de forma mais explícita e realista (Mdhluli, 2025).

7. Considerações finais

Este artigo examinou como a transição histórica da comunicação interpessoal de contextos de escassez para contextos de abundância contribuiu para a construção social de normas implícitas de urgência nas

interações comunicacionais digitais contemporâneas. A análise revela que essa transformação não foi simplesmente um resultado direto do desenvolvimento tecnológico, mas um processo complexo onde mudanças tecnológicas, práticas sociais emergentes e mudanças culturais se entrelaçaram para produzir um novo "regime comunicacional."

Historicamente, a comunicação era definida por limitações estruturais severas: custava caro, era lenta, exigia planejamento deliberado. Essas limitações funcionavam como filtros naturais que restringiam o volume de comunicação e conferiam a cada mensagem significado e peso social particular. O custo e o tempo atuavam não apenas como barreiras práticas, mas como estruturantes psicossociais da experiência comunicacional.

O surgimento e avanço de tecnologias de comunicação digital abundante (especialmente internet móvel e aplicativos de mensagens instantâneas) eliminou a maioria dessas limitações. A comunicação tornou-se rápida, barata, contínua. O resultado não foi meramente uma aceleração das formas anteriores de comunicação, mas uma transformação qualitativa: a comunicação deixou de funcionar como eventos discretos e começou a funcionar como um fluxo contínuo (Lee; Luarn, 2026).

Neste novo ambiente, normas sociais implícitas começaram a emergir em torno da urgência e da responsividade. Essas normas não foram conscientemente codificadas por ninguém; emergiram gradualmente através de práticas cotidianas, através de pequenas sanções sociais, através da interação contínua de pessoas experienciando pressão para estar conectadas e disponíveis. A tecnologia forneceu os meios (indicadores de leitura, status online, notificações persistentes), mas foram as práticas sociais humanas que transformaram esses meios em pressões psicológicas para responder rapidamente e estar permanentemente disponível (Diefenbach, 2022).

As diferenças geracionais na experiência dessa urgência revelam que não é uma característica universal, mas socialmente construída. Aqueles socializados em contextos de escassez comunicativa tendem a interpretar a urgência de forma diferente daqueles que cresceram em contextos de abundância. Essa heterogeneidade nas interpretações é, ela mesma,

significativa: mostra que a urgência não é uma qualidade objetiva inerente à tecnologia digital, mas um produto de processos de socialização e de construção normativa (Fatikh, 2025).

Os impactos psicossociais dessa transformação são substantivos. Fadiga, ansiedade, FOMO, "always-on culture" — essas experiências psicológicas contemporâneas são produtos diretos dessa nova ecologia comunicacional. Não são patologias individuais; são respostas racionais a um ambiente social estruturalmente diferente.

Reconhecer que a urgência comunicacional contemporânea é uma construção social tem implicações importantes. Primeiro, indica que essas normas não são imutáveis ou inevitáveis; podem ser reconsideradas e potencialmente reformuladas. Se a urgência foi construída socialmente, pode ser reconstruída. Segundo, sugere que intervenções efetivas não podem simplesmente focar em indivíduos ("aprenda a usar menos seu telefone"), mas precisam engajar com as estruturas sociais e organizacionais que produzem e reforçam essas normas ("reformule normas no seu grupo de trabalho sobre tempos aceitáveis de resposta").

A compreensão dessa transformação comunicacional também contribui para uma visão mais matizada da tecnologia digital. A tecnologia forneceu as capacidades (comunicação instantânea, sem custo), mas foram processos sociais humanos que transformaram essas capacidades em pressões psicológicas específicas. Isso significa que diferentes sociedades ou comunidades poderiam, potencialmente, construir diferentes normas ao redor dessas mesmas tecnologias, gerando experiências comunicacionais radicalmente diferentes.

Finalmente, reconhecer a dimensão histórica dessa transformação — passando de escassez para abundância — oferece perspectiva sobre o que às vezes é tratado como crise contemporânea de atenção, conexão e bem-estar psicológico. Esses não são problemas simples de "tecnologia ruim" ou "indivíduos fracos" incapazes de resistir à tentação digital. São, ao contrário, manifestações previsíveis e compreensíveis de uma transformação estrutural profunda nas condições sociais de comunicação interpessoal. Compreender

isso é essencial para pensarmos — individual e coletivamente — sobre como queremos construir nossas normas comunicacionais futuras em um mundo de abundância tecnológica contínua.

REFERÊNCIAS

BAO, Liangye. The challenges of being “always online”: a qualitative study on the work-life balance predicament of counselors in Chinese universities. *Acta Psychologica*, v. 1, p. 106500, 2026.

DIEFENBACH, Sarah. Social norms in digital spaces: conflict reports and implications for technology design in the teleworking context. *Psychologie der Informationsgesellschaft*, v. 41, p. 332-346, 2022.

FATIKH, Alfin. Negotiating digital cultural identity and tolerance among Indonesian Gen Z: a cross-cultural communication perspective. *Journal of Social Studies Education*, v. 4, n. 2, p. 2116-2135, 2025.

HUANG, Xiaoxiao. Mindfulness in social media exposure: the pressure-reducing valve for fear of missing out and social media fatigue. *Frontiers in Psychology*, v. 16, 2025.

KALMAN, Yoram; BALLARD, Dawna I.; AGUILAR, Ana. Chronemic urgency in everyday digital communication. *Time & Society*, v. 30, n. 1, p. 3-25, 2021.

LEE, Grace; LUARN, Pin. From letters to LINE to AI: reframing organizational communication norms in the digital era. *SAGE Open*, 2026.

MDHLULI, Nthabeleng I. Perils of perpetual connectivity: navigating the “always-on” culture in the modern workplace. *South African Journal of Human Resource Management*, v. 23, 2025.

NWAGBARA, Blessing Chinelo. Blurring boundaries: the impact of digital communication on academic discourse and student motivation. *International Journal of Modern Language and Special Purpose Learning*, v. 7, n. 1, p. 96-112, 2025.

PAG, Hua. How compulsive WeChat use and information overload affect social media fatigue and well-being during the COVID-19 pandemic? A stressor-strain-outcome perspective. *Telematics and Informatics*, v. 61, 2021.