

FACE, EMOÇÕES E (IM)POLIDEZ NAS CONVERSÇÕES EM REDES: OS ELEMENTOS EXPRESSIVOS COMO MARCADORES DE TENSÕES E CONFLITOS EM INTERAÇÕES VIRTUAIS

Marcele Mendes Goulart (FFP-UERJ)

marcelegoulart15@gmail.com

Victoria Wilson da Costa Coelho (FFP-UERJ)

vicwilsoncc@gmail.com

RESUMO

Essa pesquisa analisa os elementos expressivos (URBANO, 1997) usados na conversação em rede (RECUERO, 2012) em contextos políticos, com o intuito de verificar as estratégias de ameaça à face segundo Goffman (1980), associadas à expressão de emoções e à polidez conforme Kerbrat-Orecchioni (2006), para que seja possível observar como regras interpessoais falham nesses espaços virtuais, uma vez que, nas redes sociais, mesmo que os atores procurem a aceitação dos demais daquilo que enunciam e compartilham, a face é constantemente ameaçada. Ademais, segundo Goffman (1974), as escolhas discursivas dos envolvidos na interação influenciam a legitimação da face pelos demais atores, porém, quando tratamos de interações virtuais, encontramos estratégias ou recursos expressivos utilizados por usuários dispostos a ameaçar a face alheia, sem ao menos pensar na construção/preservação de suas próprias faces. Assim, esse estudo nos leva a pensar acerca de que tipos de emoções esses indivíduos expressam em situações de confronto, ou seja, como esses participantes se comportam diante dessa hiperconexão, que nos coloca diante de grupos tão heterogêneos? Como lidar com as diferenças nas redes sociais se as regras de polidez e a preservação da face não estão bem definidas nesses espaços? O objetivo desse trabalho é entender a elaboração do *self* no ambiente virtual, além das constantes ameaças de faces nas interações do *Facebook*, uma vez que, para Goffman (1997), preservar a face é algo de tanta importância que as pessoas também salvam a face do outro com o intuito de manter a sua própria ou até para evitar a hostilidade que lhes poderia ser dirigida caso os outros perdessem suas *selves*.

Palavras-chaves:

Elementos expressivos. Conversação em redes. Elaboração de face.

1. Introdução

É inegável que as pesquisas sobre as redes sociais crescem cada dia mais, principalmente nas áreas da linguagem, já que esse é um dos principais meios de comunicação em que presenciamos as mudanças sociais e a forma como os sujeitos reagem a elas. Nesse contexto, pensamos no ciberespaço não apenas como um espaço em que circulam milhares de informações constantemente, mas também como sendo um ambiente em que as pessoas interagem por meio de uma conexão globalizada. A interação, portanto, ganhou novos aspectos no ambiente virtual e é exata-

mente por esta razão que essa pesquisa irá se preocupar em analisar as relações expressivas das conversações que ocorrem no gênero comentário do *Facebook*.

A nossa principal ideia é refletir os elementos expressivos usados em relações conflituosas em contextos políticos, considerando os processos de elaboração e ameaça de face, segundo Goffman (1980). Porém, para que seja possível entender essas relações sociais, no qual os participantes tentam manter uma autoimagem positiva (na maioria das vezes), é necessário analisar também o ambiente em que essas interações ocorrem. Assim, nos basearemos em Recuero (2013) para explicar o fenômeno da conversação em rede e como as ferramentas das redes sociais interferem no processo de interação e na construção dessas faces.

Além disso, estudaremos também a linguagem hostil e agressiva presentes nas conversações que se estabelecem dentro dos comentários do *Facebook*, também chamada por alguns de violência verbal ou flaming, a fim de observar o que pode ou não configurar estratégias de impolidez (CULPEPER, 2005) nesses discursos virtuais, posto que as percepções de ofensa dependem do contexto: aquilo que é considerado ofensivo, para determinado interlocutor em certa situação, pode não ser percebido da mesma forma em situação distinta. Tratando-se de redes sociais, a análise da impolidez apresenta-se ainda mais complexa, pois a ofensa pode não atingir uma pessoa física e sim um grupo que simpatiza com os mesmos ideais, dessa forma, a ofensa pode não ser explícita a alguém, mas pode tomar proporções inimagináveis por conta do *Capital Social* (COLEMAN, 1988) e da *Hiperconexão* (RECUERO, 2014).

Pensamos, além da impolidez, o que pode ser caracterizado como discurso polêmico (AMOSSY, 2011) ou discurso ofensivo, uma vez que para a autora, a polêmica pode ou não ser expressa em linguagem agressiva e violenta.

Por fim, cabe a pergunta: onde fica a polidez quando o assunto é política? Mais especificamente, quando o assunto é política nas redes sociais? Atualmente, o Brasil vive um cenário político conflituoso, mais precisamente, de polarização extrema de pontos de vista, e as redes sociais têm se constituído em um espaço sensível às manifestações de fundo emotivo, sobretudo aquelas de natureza agressiva e hostil. Assim, surgiu a ideia de analisarmos esse acervo linguístico, no gênero comentário, que se encontra nas diversas páginas de interação social das redes. O intuito é o de observar como as emoções (a violência verbal) são expressas da forma como o são e buscar compreender por que formas desrespeitosas e

intolerantes vêm sendo as preferidas nas interações em rede. Cabe frisar que a análise, de natureza social, refletirá sobre os comportamentos que emergem neste “novo” cenário, buscando, por meio do aporte teórico, compreensões no campo da linguística, especialmente, no campo das interações sociais.

Nosso objetivo é repensar as emoções, uma vez que elas não se restringem a itens lexicais - como as interjeições- as emoções estão ligadas a elaboração do “self” (GOFFMAN, 1980) e são produzidas e organizadas no fluxo dos eventos das interações humanas, variando de cultura para cultura, de acordo com o “ethos” interacional. As emoções não se limitam ao domínio privado, das relações de familiaridade e intimidade, mas estendem-se ao domínio público (cf. WILSON, 2017) e quando manifestadas pela linguagem virtual são ainda mais problematizadas, pois permanecem visíveis, acessíveis, e podem ser compartilhadas.

2. Orientação teórico-metodológica

A pesquisa é de natureza qualitativo-interpretativista, pois visa à interpretação dos dados colhidos em comentários eletrônicos públicos nas redes sociais, com base no conceito de face de Goffman (1980); nas discussões sobre impolidez (CULPEPER, 1996, 2011; BOUSFIELD, 2008), sobre discurso polêmico e *flame (flaming)* (AMOSSY, 2011, BALLOCO; SHEPERD, 2017). As redes sociais e o gênero comentário são caracterizados, segundo estudos de Recuero (2012).

Para este trabalho, foi escolhido um comentário de natureza política, no ambiente virtual de natureza conflituosa. Nosso conteúdo foi retirado da página pública “Jair Messias Bolsonaro Oficial”, encontrada na rede social *Facebook*. A página possui 9.829.577 seguidores, isto é, pessoas que acompanham o conteúdo que é explícito diariamente nesse ambiente virtual. A página tem como objetivo divulgar os feitos do presidente pelo Brasil, expondo vídeos e palestras de sua campanha, leis autorizadas pelo seu mandato e reportagens a respeito do governo (a maioria com conteúdo positivo). O público que acompanha e segue essa página virtual mostra-se, na maioria das vezes, a favor do governo do presidente e se simpatiza com seus feitos. Normalmente, nos comentários, encontramos relações de afeto e carinho que demonstram certo respeito a essa figura pública, além de defesas em prol do presidente. Nesse último caso, a linguagem usada nem sempre é afetuosa, quando alguém discorda ou critica o conteúdo da página e, de certo modo, “ataca” o presidente, as

peçoas que se simpatizam com ele mudam o tom dos seus discursos, levando ao que chamamos de *flaming*, linguagem hostil e agressiva, frequentemente com a desculpa da defesa da face do maior representante público da nação.

No comentário que iremos analisar, o presidente menciona duas outras páginas virtuais: “Quebrando Tabu” e “David Miranda”. Para entender o contexto da interação expressa no comentário, é preciso compreender do que se tratam essas outras páginas. São espaços virtuais relacionados a mídias e notícias e, comumente, expressam opiniões contrárias ao governo vigente e posicionamento político com ideologia distinta. Os perfis relacionados a essas duas páginas também compartilham dos mesmos ideias, resultando em confrontos políticos entre os seguidores em comum às três páginas, criando, em alguns casos, um ambiente hostil e desrespeitoso.

Portanto, o *flaming* e o discurso polêmico estão presentes nas esferas políticas dos ambientes virtuais, independente do posicionamento ideológico de cada perfil. As pessoas demonstram uma postura agressiva sem se preocupar com a perda de suas faces, seja por estarem mediadas por uma plataforma que permite a omissão explícita de sua identidade. Assim, a linguagem hostilizada não é característica apenas de um ideal político, ela pode ser manifestada em toda forma de expressão. Escolhemos um comentário que exemplifica um apenas um lado dessa agressividade, mas em estudos posteriores, realizaremos análises mais amplas com distintos posicionamentos. Pois nosso principal objetivo é apenas tratar das emoções implícitas ou explícitas que se expressam nos comentários, considerando a produtividade do discurso polêmico, associado, no caso, à violência verbal, que tem regido as regras de convivência na conversação em rede.

2.1. A exposição da face

Para Goffman (1997), a face é uma autoimagem positiva que as pessoas constroem para si mesmas. Essa face é pública e projetada para outro com o intuito de manter os valores sociais positivos, ela está diretamente ligada aos sentimentos de quem a constrói e possui um prazo de validade, visto que a qualquer deslize no momento da interação, podemos perder ou mudar essa “imagem do *self*”. Assim, a face é construída difusamente “fora”, ou seja, na situação do ambiente e não dentro da su-

perfície do corpo de uma pessoa. A face é feita pela interação, como diz o autor:

Fica evidente que a face não é algo que se aloja dentro ou na superfície do corpo de uma pessoa, mas sim algo que se localiza difusamente no fluxo de eventos que se desenrolam no encontro, e se torna manifesto apenas quando estes eventos são lidos e interpretados em função das avaliações que neles se expressam. (GOFFMAN, 1997, p. 78)

Goffman (1997), em sua teoria, explica que a face, por mais íntima que seja de uma pessoa, pode ser retirada caso a pessoa não a mereça, pois se trata de um empréstimo dado pela sociedade. Portanto, as pessoas estão sempre na posição de tentar salvar suas faces no momento da interação, seja pela ligação emocional com essa face construída ou para defender um suposto status social que a mesma lhe oferece. Preservar a face é algo de tanta importância que as pessoas também salvam a face do outro com o intuito de manter a sua própria ou até para evitar a hostilidade que lhe poderia ser dirigida caso os outros perdessem a face. Desse modo, o autor define que as pessoas têm dois pontos de vista: uma orientação defensiva para salvar sua própria face e uma orientação protetora para salvar a face dos outros, podendo as duas às vezes coexistir: “Estudar o modo como as pessoas salvam faces é estudar as regras de trânsito da interação social” (GOFFMAN, 1997, p. 82).

Além da preservação, a face também pode ser ameaçada, já que, como explica Goffman (1997), interagir também apresenta risco para a face. Em geral, as normas de interação pregam o respeito à face alheia, e isso normalmente é posto em prática a partir das regras de polidez. Entretanto, algumas vezes, o indivíduo acaba ameaçando a face do outro sem intuídos maléficos, são ofensas eventuais, que surgem como consequência não planejada da interação, outras vezes, o ofensor comete insultos maliciosamente, apenas para derrubar a face alheia, e é nesse tipo de ataque, o proposital, que nossa pesquisa irá se preocupar em analisar. Assim, atos de ameaça à face são aqueles que colocam em risco a face proposta, quebrando as normas de interação (por exemplo: falas ofensivas, descrédito etc.).

Pode-se dizer, então, que a polidez é uma forte estratégia para manter as interações harmoniosas. Entende-se polidez como um elemento ritualístico dentro da conversação, ou seja, para que a conversação ocorra de forma coerente e organizada os participantes precisam respeitar e negociar normas. A polidez, assim, constitui-se numa dimensão normativa da conversação, que guia aquilo que é dito e o modo como é dito a-

través de forma que são culturalmente e contextualmente aceitas pelos grupos. Conforme Kerbrat-Orecchioni:

A polidez é uma noção que acompanha a normatização através da qual os enunciados verbais estão submetidos. Trata-se dos “aspectos do discurso que são regidos por regras cuja função é preservar o caráter harmonioso da relação interpessoal”. (KERBRAT-ORECCHIONI, 2006, p. 77)

A polidez é considerada por alguns estudiosos como parte da interação. Fraser e Nolen (1981) entendem que antes de uma conversação se iniciar, cada participante já sabe os direitos e obrigações que se podem esperar daquele encontro. Esse contato, chamado de contrato conversacional, pode ser renegociado no curso da interação, pois se trata de um contato dinâmico. Ou seja, para esses autores a polidez é uma questão de permanecer dentro dos termos e condições do contrato conversacional, e como se trata de uma norma, manter essas relações acontece de forma neutra e discreta, as regras não são perceptíveis. Logo, ser polido não é uma estratégia usada para agradar os participantes da interação e sim, apenas, um comportamento esperado de acordo com o contrato conversacional.

O que podemos considerar perceptível é a impolidez, pois se trata de uma transgressão à norma contratual. Bousfield (2008, p. 72) define impolidez como o oposto da polidez, ou seja, se a polidez é a tentativa de amenizar as ameaças potenciais à face, a impolidez constitui-se de estratégias de ameaça à face intencionalmente gratuitas e polêmicas. Entretanto, Bousfield argumenta que, para que haja impolidez, a intenção do locutor de ofender (ameaçar ou causar danos à face) precisa ser compreendida pelo interlocutor. Neste sentido, o autor explica que pode haver duas condições necessárias para a ocorrência de ofensa verbal, a saber:

A linguagem deve estar em conflito com as expectativas (baseadas em normas sociais) do interlocutor, em relação à forma como a linguagem lhe é endereçada; 2) a linguagem deve produzir, pelo menos junto ao interlocutor direto, o efeito perlocucionário de ofensa (ou ter consequências emocionais negativas). (BOUSFIELD, 2008 *apud* BALOCCO; SHEPHERD, 2017)

Para Culpeper (1996/2011), somos impolidos nas seguintes circunstâncias: a) em que a vulnerabilidade das faces é desigual e a motivação para a cooperação se enfraquece; b) em que não há interesse voltado para a manutenção das faces, ou seja, em que há conflito de interesses; c) em que a linguagem deve produzir uma ofensa.

Quando se trata de conversação em rede, porém, temos o fenômeno do flaming, ou flame, isto é, linguagem usada intencionalmente para ofender; manifestações de hostilidade sob a forma de comentários incendiários no seio de uma interação agônica (AMOSSY, 2011, p. 30). Logo, o flame trata de uma forma explícita da impolidez e, embora possa ser relacionada a alguns traços da mídia digital, não resulta exclusivamente desta, estando sempre associado ao dissenso e ao conflito (AMOSSY, 2011, p. 30). O fenômeno do *flaming* é mais uma marca de que as normas de convivência não estão bem definidas nos espaços virtuais, pois existe uma linguagem usada exclusivamente para ofender, e essa linguagem normalmente encontra-se explícita nos comentários do *Facebook*, sempre com o propósito de ameaçar a face alheia.

No seio da polarização de pontos de vista, instaura-se a polêmica ou o discurso polêmico. Segundo Amossy já citada, “a polêmica é um modo de gestão de conflitos por meio da polarização extrema e da confrontação radical de posições antagônicas” (*Id.*, *ibid.*, p. 27). Embora fundamentada no conflito, diz a autora que a polêmica não é resultado da violência verbal; esta é um atributo frequente, ainda que não obrigatório da polêmica. Na polêmica, então, temos como características o seguinte: polarização de pontos de vista (choque de discursos antagônicos); confrontação de teses antagonistas e desqualificação e descrédito do adversário. Porém, é preciso distinguir, conforme Balocco e Sheperd (2017, p. 1024), “um uso gratuito da linguagem ofensiva e o uso da linguagem ofensiva no interior de um quadro de conflito”. Na próxima seção, detalharemos as interações polêmicas em comentários eletrônicos.

2.2. Os comentários eletrônicos no contexto político: interação conflituosa

O comentário do *Facebook* é um gênero textual consideravelmente novo usado para interagir as pessoas que estão conectadas a essa rede social, ou seja, é um espaço no qual os indivíduos expressam suas opiniões a partir de um contexto em comum que os une (a publicação). Sua estrutura é marcada pela linguagem informal que se aproxima da oralidade e tem como principal característica a acessibilidade a qualquer público que esteja conectado, o que o torna um gênero popular. Além disso, o comentário é um espaço sem restrições e muitas pessoas podem comentar a mesma publicação, gerando um tipo de conversação, em que um fala e o outro responde inúmeras vezes. Recuero (2012), no seu artigo

Conversação em Rede, explica como esse gênero adquiriu essas características, explicando os efeitos de interação dessa conexão globalizada.

A autora observa que a conversação em rede foi um grande precursor para as mudanças na interação virtual e, conseqüentemente, nas elaborações de face das redes sociais. A conversação em rede, como explica, não pode ser comparada com a conversação que ocorre fora dos espaços digitais, uma vez que a hiperconexão das redes sociais proporcionou novas características à conversação tradicional.

A conversação não é algo criado pelos sistemas técnicos, mas uma apropriação das próprias redes sociais desses sistemas de forma a criar elementos e sentidos. Assim, elementos como os turnos, o contexto e etc. que na conversação face a face são essenciais precisam ser reconstruídos na mediação das ferramentas digitais. (RECUERO, 2012)

Assim, na conversação em rede não é preciso necessariamente que ocorra um discurso em que haja a “cooperação” dos e entre os atores, cujas regras precisem ser (re) negociadas a todo instante em prol dos objetivos e da legitimação dos discursos, como ocorre na interação face a face. A conversação em rede, diferentemente, possui características peculiares, com regras ainda para serem definidas no que tange a algumas regras de polidez que evitariam que se pusessem em risco as perdas das faces, sobretudo, em interações de natureza conflituosa. Somam-se a esses fatores quatro elementos típicos desse suporte: a acessibilidade, isto é, a permanência das interações, em que o que foi publicado permanece acessível no site; a “buscabilidade”, pois os atores da interação em rede podem a qualquer momento buscar as mensagens nas ferramentas; a “replicabilidade” das mensagens que possibilita que os sujeitos compartilhem diversas vezes a mesma mensagem, fazendo com que as informações alcancem públicos inimagináveis, ou seja, outros grupos que podem ou não fazer parte da interação, chegando ao que Recuero (2012) chama de “audiências invisíveis”; e a hiperconexão: por exemplo, “uma ofensa é potencializada pela própria rede e pela capacidade da própria rede de reproduzir o caso e amplificar seus efeitos” (RECUERO, 2012). Essas características dariam uma nova dimensão para a audiência das ferramentas mediadas, segundo a autora:

Quanto mais conectadas estão essas redes, mais visíveis estão as mensagens que são publicadas pelos atores e mais capazes são de ser discutidas, buscadas, replicadas e reproduzidas pelos demais. E é essa capacidade da conversação de transcender o grupo que a iniciou, navegando pelas conexões dos sites de rede social e ampliando a audiência e a participação dos demais que caracteriza as conversações em rede. (RECUERO, 2012, p. 4)

As conversações, desta forma, servem para proporcionar a interação, não há dúvida. Entretanto, as pessoas também se utilizam da conversação para construir valores e ter acesso a recursos de certos grupos, tais como a legitimação de impressões a respeito de si mesmos, o acesso às informações, o suporte, o apoio social, a construção da (auto) imagem e da identidade, a (des)construção da imagem e identidades de outras pessoas ou grupos etc. Toda essa gama de recursos e atributos da conversação em rede é fruto de laços sociais que, por sua vez, também ganharam novas características nas redes, por exemplo: as pessoas possuem muitos conhecidos, que não necessariamente são íntimos, conectados em suas redes sociais, o que gera uma conexão maior entre os indivíduos e possibilita que as mensagens se tornem mais divulgadas e, conseqüentemente, mais públicas, a hiperconexão, conforme já citado. Com isso, fica mais fácil construir uma face e divulgá-la em grandes proporções através das conversações em redes, recebendo apoio social de grupos com interesses parecidos com os de cada usuário das redes.

Em face destes aspectos, torna-se evidente o quanto o comentário tornou-se uma das práticas mais convencionais, pois são os que possuem dois ou mais interlocutores em relação comunicativa. Trata-se de uma mensagem que é agregada à postagem original e é visível tanto para o autor da postagem quanto para os demais comentaristas. É uma ação que não apenas sinaliza a participação, mas traz uma efetiva contribuição para a conversação, diferente do curtir, que confirma a interação, mas não contribui com a comunicação em linguagem verbal. O comentário é visto como uma participação mais efetiva, demandando um maior esforço e acontecendo quando os usuários querem dizer ou têm algo a dizer sobre o assunto.

O comentário parece envolver um maior engajamento do sujeito com a conversação e um maior risco para a face, pois é uma participação mais visível. Isso porque aquilo que é dito pode ser facilmente descontextualizado quando migra para outras redes através das ferramentas de compartilhamento, de curtida e mesmo de comentário. Essa compreensão do comentário como um risco para a face também leva muitos usuários a desistir de comentar. Entretanto, na mesma proporção em que algumas pessoas evitam usar essa ferramenta por medo de comprometer suas imagens, outros mostram, principalmente em contextos polêmicos que envolvam política, religião e outras questões sociais, prazer em ameaçar a face alheia, usando do comentário para ofender e gerar conflitos em grupos de opiniões opostas.

Tal realidade virtual entra em contradição com a teoria de Goffman (1997) segundo a qual preservar a face é algo de tanta importância que as pessoas também salvam a face do outro com o intuito de manter a sua própria ou até para evitar a hostilidade que lhe poderia ser dirigida caso os outros perdessem suas faces. Essa estratégia de ameaça à face nos leva a refletir também sobre a impolidez e a falta de polidez que esses discursos apresentam, pois encontramos frequentemente comentários que fogem às regras que possibilitam uma interação mais harmoniosa, que ocorrem em contextos não virtuais, quando as interações são face a face.³⁸

A linguagem hostil e agressiva vem ganhando espaço nas redes sociais, especialmente, a partir do cenário político brasileiro nas últimas eleições (2018/2019). De lá para cá, o discurso polêmico parece ser o preferido entre os usuários da rede, e os comentários vêm se constituindo como um “gênero” propício para o ataque às faces. Nesse caso, as pessoas ou evitam usar o comentário, devido ao seu alto grau de exposição do “self”, levando-as a repensar se vale a pena a exposição em rede, ou, ao contrário, não temem a perda de sua própria face nem em fazer perder a face alheia e escolhem o comentário exatamente para atingir seus objetivos.

Pensando na proporção que tomou a escolha pela linguagem ofensiva, acreditamos que na relação face a face, mesmo que tenhamos esses tipos de confrontos, na maior parte das vezes, evitar o conflito é o comportamento almejado. Aparentemente, nas interações não virtuais, os sujeitos se comportam com mais restrições e respeito pela face do outro, seja pelo ambiente da interação, pelo respeito ao outro participante da interação ou apenas pelas regras de convívio de determinada cultura³⁹. Entretanto, quando os mesmos se encontram no ambiente virtual, a postura so-

³⁸ Nas interações face a face, também encontramos casos de impolidez e falta de polidez evidentemente. O que queremos salientar é que nas interações virtuais as regras de polidez e atitudes de cooperação ficam mais frouxas. Tal afrouxamento das relações sociais pode estar ligado à hiperconexão. Outra causa para a violência verbal nas redes sociais pode estar associada a que Dery (1994, apud RECUERO, 2011) argumenta: a separação da palavra do corpo pode ser um dos elementos que geram uma aceleração da hostilidade em um conflito, possivelmente por conta de uma sensação de impunidade associada à ausência deste corpo e ao anonimato.

³⁹ Nas interações face a face, a regra básica é a evitação do confronto. Porém, quando as pessoas envolvidas na interação ou apenas uma delas não temem a perda de face, porque presumem não ter mais nada a perder, a opção pelo conflito (e os sentimentos dele oriundos) não é evitada.

cial muda, isto é, usam da ferramenta para mostrar uma personalidade hostil, muitas vezes, ocultada (evitada, dissimulada) nas interações não virtuais.

3. Análise de comentários: a violência verbal

Nesta seção, discutiremos o comentário que recolhemos da página “Jair Messias Bolsonaro Oficial”, para explicitar e analisar as expressões que consideramos ofensivas e agressivas para interpretar à luz do recorte teórico apresentado. Abaixo, temos um comentário no qual presidente Jair Messias Bolsonaro faz uma pergunta a respeito das páginas “Quebrando o Tabu” e “David Miranda” e algumas respostas ofensivas sobre essas páginas.

Podemos observar, nos comentários abaixo selecionados, algumas características da conversação em rede (Recuero, 2013), pois todos os comentários são reagidos com curtidas, alguns com teor positivo, ou seja, de apoio ao que está sendo exposto, e outros de teor negativo, como uma forma de rejeição ao comentário. A quantidade de reações aos comentários é alta e expressam a hiperconexão que a autora menciona em sua tese, além das audiências invisíveis, já que os comentaristas que reagiram estavam interagindo de forma indireta ao contexto, demonstrando apoio ou desaprovação às mensagens postadas.



Amossy (2011) define discurso polêmico como uma prática discursiva destinada a destruir o adversário, ou seja, a autora identifica essa prática associando-a ao confronto radical. Assim, quando pensamos na

pergunta postada pelo presidente sobre as página Quebrando Tabu” e “David Miranda”, de certa forma, este comentário desencadeia uma série de outros. Podemos observar, nas respostas acima, a preferência pelo uso da linguagem ofensiva, em alguns exemplos, em que o vocabulário chulo predomina em alguns comentários ao lado de outros de caráter irônico ou jocoso. O uso de palavrões, da linguagem vulgar, revela não só a falta de polidez como a impolidez no campo linguístico e interacional. Não há interação que possa ser mantida quando palavras de baixo calão são a tônica. A preferência por esse tipo de linguagem afeta as interações, estabelece o desrespeito como marca interacional; fere valores como honra e dignidade. Esses exemplos, sugerem a presença de uma troca polêmica, orientada para a expressão do *flaming* como prática interacional. De um lado, entendemos que o discurso polêmico pode ser identificado nas interações, ainda que não haja a construção de práticas discursivas consistentes em defesa de pontos de vista contrários, porque as páginas que são alvo do comentário caracterizam-se como ideologicamente contrárias aos adeptos do “bolsonarismo”. De outro lado, entendemos que o *flaming* é ativado pelas mesmas razões: a ciência de que as páginas revelam conteúdos contrários à ideologia dominante e, portanto, podem ser alvo de críticas; ao fato de haver por parte do maior representante público da nação uma intenção em desconstruir práticas outras que não correspondam aos seus interesses, anseios, ideologias., o que faz da pergunta aparentemente “ingênua” uma pergunta que estimula a produção de discursos de confrontação ao adversário, ainda que não tenha sido feita de forma agressiva.

A linguagem impolida está presente nos seguintes casos: uso de recursos linguísticos inapropriados que caracterizam a impolidez direta: (“bumbum guloso”; “viadão”); uso da impolidez negativa (dano à face dos usuários das páginas alvo do ataque, associando-os a traços negativos): “podres de alma e caráter”; deboche, escárnio e alinhamento aos comentários anteriormente realizados: “hahahahahaaha”. Há, nessas interações, casos de infração às normas de polidez e de conduta, mascaradas pelo tom “jocoso”, “brincalhão” (ainda que vulgar) dos comentários, porém motivados pelo ambiente de provocação, intolerância e dissenso.

A construção/perda de face também merece destaque nessa análise, uma vez que temos nessa imagem várias pessoas que apóiam o discurso do Bolsonaro, o que de certa forma salva a face do presidente. Entretanto, temos também pessoas que se incomodam com a pergunta, ou seja, o Bolsonaro também perde sua face muito facilmente nesse espaço virtual, ainda mais por ser uma figura pública que se posiciona dentro de

uma rede social hiperconectada, em que tudo o que é exposto acaba sendo divulgado inúmeras vezes, como no comentário: “Que postagem e essa presidente da república?”. Assim, compreendemos que conversações como estas revelam ataques mútuos à face, nesse sentido, não só às paginas “Quebrando Tabu” e “David Miranda” e, sim, a todo o público virtual que se identifica com essas representações populares.

4. Considerações finais

Causar danos à face de alguém também é um modo de ameaçar a face daqueles que se alinham à pessoa (e grupos), alvo do ataque; ameaçar a face, optando pela ofensa, pelo insulto, ou seja, pela violência verbal, afeta a dignidade, a honra e a reputação de quem está sendo ofendido e, por extensão, daqueles que compartilham as informações veiculadas e se sentem identificados com o agredido. No ambiente virtual, em que comentários são replicados, a violência verbal põe em risco o respeito, a ética e a civilidade nas interações tornando comum e natural uma prática que deveria ser evitada para a garantia do processo civilizatório. Formas de violência verbal estão associadas no Brasil a formas de violência e desrespeito estrutural, endêmica conforme destaca Schwarcz (2019) e não são gratuitas e originadas apenas neste cenário, embora, neste momento, estejam sendo acentuadas e estimuladas por um grupo interessado na manutenção da polêmica como forma de fazer política e governar a nação.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AMOSSY, Ruth. 2011. *La coexistence dans le dissensus*, Semen [Online], 31. Disponível em: <http://semen.revues.org/9051>. Acessado em outubro de 2014.

BALOCCO, Anna Elizabeth; SHEPHERD, Tania Maria Granja. A violência verbal em comentários eletrônicos: um estudo discursivo-interacional. In: *DELTA [online]*. 2017.

BOUSFIELD, Derek. *Impoliteness in interaction*. Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins, 2008.

CULPEPER, J. *Towards an anatomy of impoliteness*. Journal of Pragmatics 25. Lancaster University. Lancaster: 1996. p. 349-67

CULPEPER, Jonathan. *Impoliteness: using language to cause offence*. Cambridge and NY: Cambridge University Press, 2011.

GOFFMAN, E. A elaboração da Face. In: FIGUEIRA, Sergio Augusto (org.). *Psicanálise e ciências sociais*. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1980. p. 76-144

RECUERO, Raquel. Atos de Ameaça a Face e a Conversação em Redes Sociais na Internet. In: Alex Primo. (Org.). *Interações em Rede*. v. 1, 1. ed. Porto Alegre: Sulina, 2013. p. 51-7

RECUERO, Raquel. *Curtir, compartilhar, comentar: trabalho de face, conversação e redes sociais no Facebook*. Rio Grande do Sul: Verso e Reverso, 2014.

SCHWARCZ, Lilia Moritz. *Sobre o autoritarismo brasileiro*. São Paulo: Companhia das Letras, 2019.