

INTERAÇÕES CONFLITUOSAS E VIOLÊNCIA VERBAL NAS REDES SOCIAIS: POLÊMICA EM COMENTÁRIOS NO *FACEBOOK*

Ana Lúcia Tinoco Cabral ¹
Nelci Vieira de Lima²

Resumo: O trabalho apresenta um estudo de comentários na rede social *Facebook*, verificando o caráter polêmico de interações verbais conflituosas nesse contexto. O *corpus* de análise compõe-se por um conjunto de comentários em dois posts de uma página institucional, na semana do dia Internacional da Mulher, em março de 2018, a respeito do feminicídio. As análises focalizam a dissensão da Web e observam a instauração da polêmica e as interações verbais conflituosas nas redes sociais, especialmente as manifestações linguísticas da violência verbal por parte dos usuários, constatando que o foco da violência varia: ora recai sobre o produtor do post, ora sobre o seus argumentos, ora sobre o tema em discussão, ora sobre outro usuário que participa da interação. O quadro teórico que dá suporte às análises contempla o das Interações Verbais (Kerbrat-Orecchioni, [1990]1998), em confluência com o Estudo da Polêmica (Amossy, 2011 e 2014) e com pesquisas sobre a violência verbal (Brown e Levinson, [1978] 1999; Locher e Watts, 2008; Culpeper, 2008; Bousfield, 2008;), sempre observando o caráter argumentativo das marcas linguísticas.

Palavras- chave: Interação verbal - Polêmica – Violência verbal

Abstract: This study presents a research study of comments on social networking site Facebook verifying the controversial quality of the conflicting verbal interactions in this context. The analysis corpus consists of a set of comments on two posts of an institutional webpage, during the week of International Women's Day, in March 2018, regarding to the femicide. Analyses focus on Web's dissension and remark the establishment of polemical and the conflicting verbal interactions on social networking sites, specially about linguistics demonstration of verbal violence from the users, noticing that violence concentration varies: sometimes it falls on the post's author, sometimes on its line of reasoning, sometimes over the subject of the debate, sometimes over another user taking part of the interaction. The theoretical framework that supports these analyses comprehends the Verbal Interactions (Kerbrat-Orecchioni, [1990]1998), converging with the Polemical Discourse Study (Amossy, 2011 e 2014) and with verbal violence's researches (Brown and Levinson, [1978] 1999; Locher and Watts, 2008; Culpeper, 2008; Bousfield, 2008;), always noticing the argumentative feature of linguistics marks.

Keywords: Verbal Interaction. Polemic. Verbal Violence

¹ Pesquisadora Colaboradora da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, Pesquisadora e Professora do Mestrado em Linguística da Universidade Cruzeiro do Sul. altinococabral@gmail.com.

² Pós-Doutoranda na Universidade Cruzeiro do Sul. nevieira@gmail.com

Considerações Iniciais

A era tecnológica imprimiu um novo modo de vida à sociedade do século XXI. Trouxe novas formas de interagir socialmente, e com isso novas formas de ser e de estar no mundo. Com o surgimento das redes sociais, os espaços físicos de convivência humana transcenderam-se para espaços virtuais. Esses espaços, limitados, até então, aos círculos sociais de vivência como trabalho, família, escola, esporte, igreja, entre outros, passaram também a comportar ambientes digitais, em plataformas de redes sociais, como o Facebook, que desde o seu surgimento em 2004, tem mais de 2,3 bilhões de usuários no mundo, sendo, aproximadamente, 102 milhões de pessoas no Brasil. As redes sociais tornaram-se assim a praça pública do século XXI (Amossy, 2014).

A organização humana na esfera virtual, nas redes sociais, não segue os mesmos critérios da vida real, ou seja, as pessoas não selecionam os grupos a que pertencem somente pela relação estabelecida no mundo real. Na rede, as pessoas se aproximam por interesses comuns e, também, por ponto de vista político-ideológico. Assim, as pessoas que pensam de igual forma se aproximam e constituem suas bolhas de convivência, o que se transforma num ciclo, uma vez que o próprio algoritmo do Facebook propicia esses encontros. Nos grupos organizados a partir de ideias político-ideológicas, os debates são intensos e, por vezes, os temas são bastante polêmicos. Em se tratando da polêmica, é preciso afirmar que há uma polarização do discurso e, em caso de discordância, por parte dos envolvidos no debate, os argumentos são, muitas vezes, rebatidos com impolidez e violência verbal, tornando as interações verbais altamente conflituosas. É preciso dizer que estar nas redes sociais é manifestar-se, tecendo comentários e reagindo aos posts. Além disso, é importante lembrar que vivemos em uma época em que as opiniões parecem se sobrepor aos fatos.

Tendo, portanto, como pressuposto que as relações nas redes sociais constituem espaços de polêmica e que os conflitos de opiniões propiciam manifestações verbais violentas, nosso estudo se orienta pela seguinte pergunta que estabelece nosso objetivo: que funções cumprem as manifestações de violência nos comentários do Facebook? O objetivo deste artigo é analisar interações verbais conflituosas em comentários de usuários do Facebook, a fim de verificar a função desses comentários na interação verbal, focalizando a polarização do discurso e a desqualificação como estratégias para marcar a polêmica. Nossas análises dedicam-se a dois posts em uma página institucional, por ocasião do Dia Internacional da Mulher, em março de 2018, a respeito do feminicídio e aos comentários que essas publicações suscitaram. A página em questão é da Mídia Ninja, uma organização sem

fins lucrativos, que produz jornalismo colaborativo digital alternativo, fazendo contraponto com a grande mídia brasileira e demonstrando parcialidade político-ideológica com os movimentos partidários da esquerda brasileira. A página da Mídia Ninja, conforme dados do Facebook, tem 1.795.162 seguidores, o que faz seus posts alcançarem grande amplitude na rede.

Com o intuito de responder à pergunta que orienta nossas reflexões e dar conta de nosso objetivo, o presente trabalho divide-se, além destas considerações iniciais e das finais, em três partes: na primeira, abordamos as interações verbais, focalizando a violência verbal e, de forma particular, as interações nas redes sociais, especificamente o Facebook; na segunda, discorreremos sobre o conceito de polêmica verbal e as estratégias utilizadas nas interações polêmicas; na terceira, apresentamos as análises de comentários do Facebook em torno da temática do feminicídio agrupados por categorias de acordo com a função do comentário.

Interações verbais, (im)polidez e violência verbal

O estudo das interações verbais, conforme expõem Cabral e Albert (2017), interessa-se pela forma como os participantes atuam na troca verbal, como eles exercem influências mútuas, como eles se engajam na interação, como eles reagem, enfim, às manifestações verbais de seus parceiros na interação. Vale salientar que os estudos de interação focalizam especialmente interações orais, nas quais é possível verificar as reações dos interlocutores pelos gestos, pela fisionomia; quando se trata de interações por escrito, como é o caso mais frequente dos comentários no *Facebook*, foco deste trabalho, os estudos se orientam pelas escolhas linguísticas dos usuários. As autoras citadas destacam também a semelhança de construções nos enunciados como uma marca de influência entre os interlocutores.

As marcas linguísticas nas interações escritas indicam que há sistemas reguladores sinalizando que os parceiros da interação reconhecem um a outro como seu parceiro na troca verbal. São eles que oferecem as pistas a respeito da direção a ser tomada na interação, da reação a apresentar, isto é, afastar-se do outro, aproximar-se dele ou encerrar a interação. Mas não são apenas as marcas linguísticas que devem ser consideradas na análise das interações. Considerando que cada interação constitui uma comunicação particular, é importante levar em conta o contexto em que ocorrem as trocas verbais, quem participa dessa troca, com que objetivos. Tais questões levaram Kerbrat-Orecchioni ([1990]1998) a propor três elementos a serem considerados para a contextualização dos eventos de interação verbal: o ambiente, os participantes e a finalidade. O ambiente constitui o lugar e também o tempo em que se dá a interação. De acordo com a autora, o ambiente estabelece uma forma de agir e, conforme lembra Cabral (2007), também se associa à finalidade de alguma forma. De fato, o ambiente do *Facebook* exerce influências sobre as manifestações dos usuários, os quais utilizam seus comentários com determinados objetivos, conforme observaremos em nossas análises mais adiante neste texto.

A respeito da relação entre o ambiente, a forma de agir, as finalidades e a violência verbal, questões que estão em foco deste trabalho, cumpre observar os ensinamentos de Culpeper a respeito da impolidez, ligada diretamente com as questões de violência, pois a

violência verbal é avaliada como impolida na maioria dos contextos em que ela se manifesta. Segundo esse autor, o julgamento de uma atitude como impolida tem a ver com o contexto. O autor afirma que “although some verbal behaviors are typically impolite, they will not always be impolite – it depends on the situation”³ (CULPEPER, 2011, p.22). Relativamente ao *Facebook*, cabe destacar que, embora a plataforma não estimule a agressividade na interação, não há imposição de normas de polidez, o que deixa liberdade para que a violência verbal se expresse livremente.

No centro das interações verbais estão, evidentemente, os participantes, no nosso caso específico deste trabalho, os usuários do *Facebook*. De acordo com Cabral e Albert (2017) são dados importantes para a análise das interações verbais as características individuais dos participantes e o tipo de relação que os une; esses elementos são determinantes para o tipo de interação que se desenvolve. No *Facebook*, a diversidade de usuários que interagem, especialmente do caso de páginas abertas, torna difícil definir um perfil claro para os participantes.

Cabral (2014, p.499) ensina que também é importante “a relação social e afetiva, que estabelece a proximidade entre interlocutores, e o contrato social que os une, marcando hierarquias de poder”. A relação entre os participantes tem, pois, a ver com as relações de poder; de acordo com Fishman (2010, p.32), é a habilidade de impor uma definição de realidade a respeito do que é possível, correto, racional. Isso quer dizer que a ação das pessoas e o seu discurso mostram relações de poder, que são ao mesmo tempo produto das atividades humanas e elementos determinantes dessas atividades na sociedade. Para a autora, as conversas expõem relações de poder, o que nos permite inferir que as conversas que ocorrem no *Facebook* também são marcadas por relações de poder, sobre as quais exercem forte influência as questões de gênero, conforme verificaremos nos posts analisados. As relações de gênero são construídas socioculturalmente e constituem representações articuladas pelo discurso e no discurso.

Com respeito à polidez e sua relação com as interações que ocorrem nas redes sociais, especificamente no *Facebook*, vale destacar os dizeres de Seara e Cabral (2017); em trabalho sobre cortesia verbal, as autoras observam que “os frequentadores/utilizadores do *Facebook* encontram nesse contexto um espaço aberto para estabelecer, manter ou reforçar as relações interpessoais, e reforçar a sua imagem” (SEARA; CABRAL, 2017, p. 319).

³ Apesar de alguns comportamentos verbais serem tipicamente impolidos, eles não serão sempre impolidos – depende da situação. (tradução nossa)

Os estudos da polidez linguística dizem respeito às estratégias utilizadas pelos sujeitos da interação com o intuito de proteger-se dos riscos que toda contato social representa (cf. Kerbrat-Orecchioni, 2017). A polidez, segundo Kerbrat-Orecchioni (2005), tem a ver com a fragilidade intrínseca das interações, que faz com os interlocutores sintam-se em risco e, para proteger-se, tomam certos cuidados, utilizando estratégias cuja função é, conforme a autora, compensatória, a fim de conservar uma interação tranquila. Cabral e Albert (2017, p. 275) lembram, no entanto, que “as peculiaridades dos ambientes virtuais tornam mais frequentes os mal-entendidos gerados pelo constrangimento imposto por atos de crítica, advertência ou reclamação, que colocam em risco a boa interação entre os interlocutores”. De fato, nos ambientes virtuais, em especial as redes sociais, as pessoas parecem expor com mais veemência e violência seus pontos de vista, fato já evidenciado por Cabral, Marquesi e Seara (2015). Essas autoras consideram que tal liberdade para expor e até agredir tem a ver com a possibilidade de o usuário proteger-se por detrás da máquina, livre de reações de ordem física e inclusive preservando sua identidade, caso deseje.

A polidez e seu par oposto a impolidez têm sido foco de muitos estudos. Kerbrat-Orecchini (2005, p. 189) define polidez como sendo “l’ensemble des procédés conventionnels ayant pour fonction de préserver le caractère harmonieux de la relation interpersonnelle, en dépit des risques de friction qu’implique toute rencontre sociale”⁴. Notemos que a autora expõe a ideia de risco de atrito. Tal ideia nos remete a Goffman ([1974] 1981) inicialmente com o conceito de território e a Brown e Levinson ([1978] 1999), na continuidade, com a teoria das faces. Os estudos desenvolvidos por esses autores evidenciam a utilização de diversas estratégias utilizadas pelos interlocutores no sentido de protegerem-se uns ao outros e a si mesmo, procurando preservar o território e a face. Conforme Cabral e Albert (2017, p.276), “trata-se de um conjunto de regras e coerções que a língua coloca à disposição dos usuários, para as trocas verbais”, com vista à preservação das faces; são as estratégias de polidez que garante, portanto, a harmonia nas interações verbais.

A impolidez caracteriza-se, muitas vezes, pela simples ausência de utilização de estratégias de polidez. Mas ela pode marcar-se de forma mais clara por meio de atos verbais de violência, de insultos até. Os estudos da impolidez e da violência verbal dedicam-se, assim, à análise de “procedimentos subjacentes à transgressão moral e social que conduz

⁴ O conjunto dos procedimentos convencionais cuja função é preservar o caráter harmonioso da relação interpessoal, em detrimento dos riscos de atrito que implica qualquer encontro social. (tradução nossa)

sistematicamente à desvalorização do outro, pela violência verbal” (CABRAL; ALBERT, 2017, p.278).

Kerbrat-Orecchini (2014) estabelece uma analogia entre a impolidez e a guerra. Segundo a autora, numa guerra “se trata, antes de tudo de atacar o adversário para vencê-la, e assim também acontece nas guerras metafóricas que são os debates” (KERBRAT-ORECCHINI, 2014, p.47). A autora apresenta, entretanto, uma ressalva: há regras que regulam as lutas verbais, o que significa que nem tudo se pode fazer ou dizer, nem tudo é permitido.

Tanto Kerbrat-Orecchini (2014) quanto Languèche (1993) defendem que é necessário uma marca verbal para se configurar a impolidez. De fato, Bousfield (2008b, p.132) ensina que os atos de impolidez são produzidos de forma proposital, são intencionais, gratuitos e conflituosos. Também Culpeper (2008) considera que a impolidez tem um caráter intencional; trata-se, segundo o autor, de um comportamento comunicativo com a intenção de agredir; o estudioso observa, no entanto, que, “although some verbal behaviours are typically impolite, they will not always be impolite – it depends on the situation”⁵ (CULPEPER, 2011, p.22), o que põe em evidência a importância de se considerar o contexto no qual ocorre a interação.

Ainda relativamente ao contexto de interação, Locher e Watts (2008) postulam que um comportamento representando a violação de uma norma social evoca sempre avaliações negativas que chancelam chamar tal ato de impolido. Esses autores ensinam que a avaliação de um ato como impolido, como insultuoso ou rude depende do grau de violação, o que tem relação direta com o contexto, implicando o tipo de valor ou de expectativa contra os quais esse comportamento inapropriado se choca.

Com respeito à importância do contexto, vale destacar também as ideias de Terkourafi (2008); para essa estudiosa, a impolidez tem a ver com a utilização de uma expressão em um contexto no qual ela não seria convencional, o que provoca um desconforto no interlocutor, que se sente agredido, sem que nenhuma intenção de agressão seja atribuída ao locutor pelo interlocutor. Para essa autora a agressão constitui uma violência verbal. Podemos assim inferir que Terkourafi estabelece uma gradação entre a impolidez e a violência verbal, sendo esta última intencional e mais agressora, por isso mesmo. De fato, o insulto, de acordo com o dicionário, tem “o poder de atingir a dignidade ou a honra de alguém” (HOUAISS e VILLAR, 2001, p.1629). O insulto, conforme asseveram Cabral e Albert (2017) “resvala para

⁵ Apesar de alguns comportamentos verbais serem tipicamente impolidos, eles não serão sempre impolidos – depende da situação. (tradução nossa)

o domínio social”. Por isso é que se afirma que o insulto mostra “aversão ou menosprezo pelos valores, pela capacidade, inteligência ou direito dos demais” (HOUAISS e VILLAR, 2001, P.1629). A violência aparece, portanto, marcada, enquanto a impolidez pode se manifestar apenas pela ausência de um comportamento considerado polido em determinado grupo, conforme já destacamos neste trabalho.

Os postulados dos autores colocam o contexto de interação como um parâmetro importante para analisarmos os atos de violência, como as injúrias e os insultos. As redes sociais, como o Facebook, constituem um contexto propício a interações conflituosas, especialmente porque permite que uma quantidade expressiva de pessoas, com perfis diversos, debatam temas polêmicos. É possível que muitas injúrias que aparecem no *Facebook* sejam intencionais e visem à desqualificação, pois, conforme ensinam Cabral e Lima (2017, p. 88), “o usuário expõe de forma mais explícita suas opiniões, podendo tornar-se agressivo até”.

No *Facebook* as interações acontecem primordialmente por meio de comentários aos *posts*. Seara e Cabral (2017) definem o comentário *Facebook* como um espaço social público que, segundo as autoras, “permite a construção e a gestão da própria identidade” (SEARA; CABRAL, 2017, p. 314). As autoras observam que, embora as interações nesse espaço tenham por objetivo central apenas manter relações, é inegável a partilha de gostos, ou seja, de pontos de vista, por meio dos quais os usuários constroem uma identidade pessoal inserida nos grupos a que pertencem, ou nos quais desejam permanecer.

Vêm ao encontro desse pensamento os postulados de Georges (2010), segundo quem o virtual libera a imaginação, autorizando novas experiências, de diferentes ordens, que, conforme a autora, possibilitam o surgimento de novas formas de pensamento, provocando a transformação nas relações construídas na rede. A autora pondera que as pessoas se tornam mais pragmáticas e focam mais seu desejo de manifestar-se, de expor sua identidade. Podemos inferir que esse desejo assim manifestado pode conduzir as pessoas a manifestarem com mais vigor, e até com mais violência, seus pontos de vista. Em consequência, o *Facebook* torna-se um ambiente propício a polêmicas, tema da próxima seção.

Polêmica e violência verbal

Amossy (2014) observa que a polêmica está onipresente no espaço público, lembrando que as mídias estão a todo tempo divulgando e gerando novas polêmicas. A autora destaca que a polêmica se desenvolve em torno de um problema de sociedade; no caso de nossas análises, por exemplo, ela se dá em torno do feminicídio. Amossy (2014) insiste que a

polêmica trata de um assunto de interesse público, embora ela possa originar-se de uma questão privada. As redes sociais se prestam à polêmica por tornarem públicas questões muitas vezes de ordem particular, mas que acabam por espalhar-se entre os usuários da rede, suscitando manifestações das mais variadas. Vale lembrar, entretanto, com a autora, que uma questão polêmica comporta anseios da sociedade em dada cultura. Amossy (2014, p.50) lembra ainda que o debate polêmico diz respeito uma questão da atualidade. Como afirma a autora, a polêmica é “ancrée dans l’actualité” e, portanto, efêmera, isto é, a polêmica passa e acaba no esquecimento.

Relativamente à polêmica, Amossy (2014, p. 56) ensina que se trata de uma manifestação discursiva sob forma de choque, que acontece no seio de um confronto verbal, mas uma confronto brutal, daí ser a dicotomização uma característica intrínseca à polêmica. Não há encontro de opiniões, ao contrário, pontos de vista congelados em posições opostas. A dicotomização, segundo Amossy (2014), impede a busca de um acordo entre os adversários na disputa discursiva. A autora observa que a dicotomização agrupa os participantes do debate em campos adversários, tornando as oposições inconciliáveis, “elle pose un ‘nous’ face à un ‘ils’”(AMOSSY, 2014, p.59. A definição apresentada por Amossy (2011, p.27) é bastante clara: “il s’agit bien d’un mode de gestion des conflits par la polarisation extreme et la confrontations radicale des positions antagonistes”⁶.

Uma estratégia pertinente à polarização peculiar à polêmica, consiste, de acordo com Amossy (2014), na desqualificação; desqualifica-se o oponente, seus argumentos, sua pessoa, com o objetivo de deslegitima-lo. A desqualificação, conforme ensina a autora, “discrédite l’adversaire en le définissant comme un homme de parti pris caractérisé par sa mauvaise foi (...) et en faisant de l’autre le symbole de l’erreur et du mal”⁷ (AMOSSY, 2014, p.61). De fato, conforme ensina Micheli (2011, p. 97), a polêmica está centrada no outro, trazendo sempre uma avaliação: “le discours polémique prend toujours pour objet un discours autre et porte des jugements de valeur”⁸. Nesse contexto, a violência verbal constitui uma estratégia bastante eficaz para expressar o julgamento de valor e levar o adversário ao descrédito.

A violência verbal caracteriza-se, segundo Amossy (2014) pelo não respeito às ideias do outro, desconsiderando seus argumentos, ridicularizando o ponto de vista apresentado do

⁶ Trata-se de um modo de gestão dos conflitos pela polarização extrema e o confront radical de posições antagônicas. (tradução nossa)

⁷ Põe o adversário em descrédito definindo-o como um homem que toma partido caracterizado pela má fé (...) e fazendo do outro o símbolo do erro e do mal. (tradução nossa)

⁸ O discurso polêmico toma sempre por objeto um discurso outro e traz julgamento de valores sobre este. (tradução nossa)

adversário. As expressões avaliativa de desvalorização, ou seja, os insultos aparecem então como uma forma de reforçar a visão negativa do outro, congelando-o no lado oposto, evidenciando o caráter polarizado do debate. A polarização, conforme ensina Amossy (2014), leva a uma solidariedade de grupo, o que reforça a polêmica e recrudescer a oposição, conduzindo a discurso a formas mais violentas como meio de reforçar a coesão do grupo. Nesse contexto, a violência verbal assume importância estratégica, conforme verificaremos em nossas análises.

Concordamos com o pensamento de Amossy (2014), para quem a polêmica, sendo um fenômeno tão recorrente, há de ter uma função nas sociedades. De fato, a autora aponta algumas funções da polêmica, as quais subscrevemos. A autora lembra que nem sempre é possível se chegar a um acordo sobre determinado tema; isso quer dizer que é impossível que, numa sociedade, todas as questões que afetam o viver dos cidadãos seja objeto de consenso, ao contrário disso, a pesquisadora lembra que a regra é mesmo o conflito de opiniões, e a polêmica permite que as opiniões sejam expressas de forma livre, garantindo ao cidadão o direito da livre expressão, autorizando posicionamentos, o que, em consequência, segundo a autora, pode constituir um impulso para as mudanças sociais, sendo, nas palavras da autora, “vecteur importante d’accusation et de dénonciation” (AMOSSY, 2014, p.224), o que conforme a avaliação da autora, representa uma recusa e um desejo de mudança.

Insistindo que a polêmica se enquadra no âmbito da comunicação verbal, não sendo ação, Amossy (2014) destaca o papel central das mídias para a polêmica. Segundo a autora “cet éclatement du dialogue e de l’échange direct dans la discussion publique est rendu possible, voire inévitable, par la prééminence des médias”⁹ (AMOSSY, 2014, p. 211). De fato, as mídias digitais, em especial as redes sociais, como o *Facebook*, possibilitam que diálogos se desenvolvam com mais rapidez e com a participação de um número de pessoas antes impensável, permitindo a criação do que a autora chama de “comunidades de opinião” que cria um elo social entre aqueles que partilham pontos de vista em torno dos temas em debate. Essa possibilidade, se por um lado torna o debate mais democrático, por outro, em consequência do volume de pessoas em interação, chancela a criação de grupos dicotômicos cujos posicionamentos se cristalizam dificultando e até impedindo o consenso e conduzindo o debate para a violência.

Segundo os postulados de Amossy (2014), na polêmica atuam um Proponente e um Opositor, cujos propósitos não é convencer-se mutuamente, mas atrair a adesão de um

⁹ Essa explosão do diálogo e da troca direta na discussão pública tornou-se possível, inevitável até, pela proeminência das mídias. (tradução nossa)

Terceiro, que, segundo a estudiosa, é aquele que se espera persuadir ao engajamento em escolher uma opinião contra a outra; assim a polêmica tem também por função atrair a adesão do Terceiro. A importância do Terceiro e de sua adesão para um lado ou para o outro reside na composição de “comunidades de opinião” que mencionamos no parágrafo anterior. Essas comunidades são compostas por aqueles que partilham a mesma opinião contra os participantes de opinião oposta. A possibilidade do surgimento dessas comunidades de opinião corrobora o postulado de Georges (2010) que apresentamos anteriormente neste trabalho e segundo o qual as redes sociais possibilitam novas formas de relações.

Considerando que as sociedades atuais se caracterizam pelo conflito, inviabilizando o consenso sobre tudo, nas democracias contemporâneas, em que todos têm o direito de expressar seus pontos de vista, e os adversários desses pontos de vista precisam, de sua parte, confrontar-se com as opiniões adversas, necessitando uns e outros confrontarem-se, Amossy (2014) postula que a polêmica tem por função garantir uma “coexistência no dissenso”; a polêmica permite assim que, mesmo havendo opiniões conflituosas, os cidadãos continuem a viver juntos sem apelar à violência física, gerindo o desacordo pela interação verbal, muitas vezes violenta.

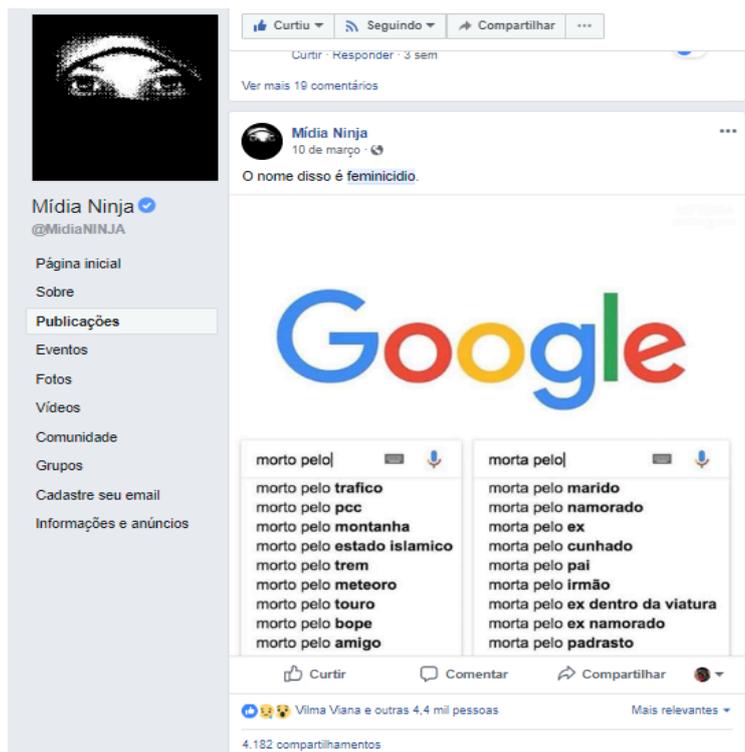
Violência para marcar o conflito em uma discussão sobre o feminicídio

O *corpus*, coletado na página do Mídia Ninja, no *Facebook*, compreende a duas postagens efetuadas na semana do Dia Internacional da Mulher, dia 10 de março de 2018. O primeiro post (Imagem 1) apresenta o comentário “O nome disso é feminicídio”, seguido de um print da tela de busca do Google, na qual se pesquisam os seguintes termos, com as consecutivas respostas:

- Morto pelo: morto pelo tráfico; morto pelo pcc; morto pelo montanha; morto pelo estado islâmico; morto pelo trem; morto pelo meteoro; morto pelo touro; morto pelo bope; morto pelo amigo.
- Morta pelo: morta pelo marido; morta pelo namorado; morta pelo ex; morta pelo cunhado; morta pelo pai; morta pelo irmão; morta pelo ex dentro da viatura; morta pelo ex-namorado; morta pelo padrasto.

O referido post foi curtido por 4,4 mil pessoas, teve 4.184 compartilhamentos. O procedimento foi coletar, entre os comentários considerados mais relevantes pela página, amostras que continham marcas verbais de violência. Essas amostras foram analisadas. Os exemplos apresentados neste trabalho foram extraídos desse conjunto.

Imagem 1:



O segundo post (Imagem 2), com 2,3 mil curtidas, 2.261 compartilhamentos, apresenta o seguinte texto: “Em denúncia ao machismo, feminicídio e cultura do estupro, a campanha “Música e Construção de Gênero” lançada pela Secretaria Municipal de Políticas para as Mulheres de São Leopoldo vira exposição denunciando violência contra mulher presentes nas letras de músicas famosas.” O texto é seguido por fotos da campanha, em preto e branco da campanha, com mulheres com marcas de violência, segurando cartazes manuscritos, com trechos de letras de músicas diversas, funk, samba, sertanejo, MPB fazendo apologia à violência contra a mulher.

Neste segundo caso, mais uma vez, entre os comentários considerados mais relevantes pela própria página, foram coletadas as amostras para a análise, das quais selecionamos os exemplos apresentados.

Imagem 2:



Com base na observação do *corpus* levantado. Agrupamos os post por funções do enunciado portador de violência, ou seja, pelo objetivo enunciativo do ato de violência, o qual nos permite determinar a função do comentário. Apresentamos em seguida exemplos de cada função identificada no *corpus* estudado, lembrando, entretanto, que as funções podem mudar de acordo com o *corpus*, pois nas interações verbais, assim como em qualquer texto, as relações não são fixas e cada interação busca um objetivo. É importante salientar, no entanto, que essas categorias se mostraram recorrentes em já em outros estudos por nós desenvolvidos (Seara; Cabral, 2017):

- a. Desqualificação direta focada no outro - constitui um comentário reativo que expressa uma avaliação negativa do produtor da contribuição inicial ou do usuário do *Facebook* ou do usuário do *Facebook* que está em foco, ou que suscitou o comentário;
- b. Desqualificação direta focada no objeto - constitui um comentário reativo que expressa uma avaliação negativa reativa ao tema em discussão no conjunto das contribuições.

- c. Desqualificação direta focada nos argumentos – constitui um comentário reativo que expressa uma avaliação negativa relativa aos argumentos expressos por outro usuário para defender um ponto de vista relativo ao tema em discussão no conjunto das contribuições ;
- d. Desqualificação indireta co-construída – constitui um comentário reativo que expressa uma avaliação negativa relativamente ao produtor da contribuição inicial por meio de exposição de um estado ou de um sentimento que diz respeito ao próprio usuário produtor do comentário.
- e. Desqualificação indireta desviante – constitui a utilização de comentário reativo utilizado pelo usuário para introduzir outro tema de seu interesse, mas desviante relativamente ao tema em discussão.

As análises seguem as categorias apresentadas. Considerando as limitações de espaço deste artigo, selecionamos um conjunto de comentários para cada categoria a título de ilustração:

a. Desqualificação direta focada no outro

Contribuição inicial

A. R. - Seria coerente se a comparação fosse feita no mesmo dia, sem nenhum caso bombando na mídia, pois o Google utiliza-se dos assuntos mais buscados num determinado período para ser feito o autocomplete... se buscar agora, são mortos de febre amarela, traficante, vaga de emprego, dar carona, empalhamento, por exemplo.

Embora o comentário do usuário relativamente ao post da Imagem 1 não faça uso de violência explícita em sua crítica relativa ao tema do post, as reações de outros usuários recorrem à violência, expressando uma avaliação negativa a respeito do usuário produtor da contribuição inicial. Segue-se uma discussão entre dois usuários, na qual é possível serem observadas marcas de violência verbal, utilizadas desqualificar o usuário A.R, que enviou a contribuição inicial:

R.S - AR, pesquisa lá AGORA: “morta por” e vê o que aparece. Trouxa.

A.R. - Cara, tô falando do autocomplete, não dos resultados... lê direito, colega.

R.S. - Sim cara o que tem a ver sua fala com a morte de mulheres??? Não passe vergonha a toa cara.

A.R. - Estou falando com X e vocês com Y... deixa quieto, então... ficar arrumando discussão a toa na Internet, já superei essa fase lá no Orkut.

J.S. - Acho engraçado é que o odioso vem falar que o google isso ou aquilo, que se digitar assim ou assado. Falar sobre feminicídio não quer, prefere fazer essa defesa velada. Bota a cara e fala o que acha ao invés de ficar arrumando desculpinhas pra desqualificar a ideia. Bota a cara covardão!!!

Cumpramos observar, nos comentários apresentados, a discussão parece subdividir-se em dois temas: o post em si e o usuário que apresentou o comentário inicial. O foco nesse usuário evidencia a estratégia de desqualificação própria da polêmica. Em vez de discutir o tema propriamente, com argumentos que conduzam à reflexão, observamos que os usuários centram seus comentários em juízos de valor em torno do próprio produtor do comentário, que é “trouxa”, “o idiotão” e “covardão”, avaliativos de caráter negativo e injuriosos. Além de qualificadores ofensivos, destacam-se, na troca de comentários, a pergunta reforçada por três pontos de interrogação que lhe dão um caráter de indignação, à qual se soma a asserção de caráter injuntivo com valor de advertência “Não passe vergonha na cara”, que sucede a pergunta. A pergunta consiste em um ato indireto de crítica, pois aponta para a não pertinência do comentário inicial ao tema em discussão. A crítica contida na pergunta justifica a advertência a asserção injuntiva, reforçando a desqualificação do produtor do comentário 1, A.R., por meio de uma crítica que, por inferência, apresenta como consequência necessária ao raciocínio desenvolvido no comentário a qualificação de “vergonhoso”: ele é digno de “vergonha” e seu comentário não merece crédito, portanto.

b. Desqualificação direta focada no objeto

O comentário a seguir constitui um comentário inicial positivo relativamente ao post da Imagem 2:

Comentário inicial

B. T. - Vcs estão acertando na campanha, tem que se mostrar o que é agressivo e criminoso contra a mulher. Eu apoio o feminismo, mas sou contra o radicalismo feminazi. Parabéns pela campanha. Vcs são o que há de mais belo e doce no mundo e merecem respeito.

O post destaca uma campanha focada em canções machistas para chamar a atenção sobre temas como machismo, feminicídio e cultura do estupro; inicialmente, o comentário avalia que “Vcs estão acertando na campanha”. Embora o comentário expresse um elogio, na sequência, ele traz também uma crítica violenta ao “radicalismo feminazi”, que desqualifica as feministas, segundo ele, radicais, motivo pelo qual ele é “contra”. A utilização do termo feminazi, associando feminismo a nazismo, provocou comentários reativos combatendo o comentário inicial, pela desqualificação, tanto porque chama o próprio comentário inicial de “ofensa machista” quanto porque põe em dúvida o elogio expresso pelo usuário no comentário inicial :

B. O. S. - Usar o termo feminazi é uma forma de ofensa machista...

L. S. - Triste. E ainda se diz aliado da causa.

Ao afirmar que o usuário produtor do comentário inicial “ainda se diz aliado da causa”, o produtor do comentário reativo deixa implícito que ele “não é aliado da causa”; é o mesmo que dizer que o adversário mente, é mentiroso, portanto.

De forma violenta, outro comentário reativo critica o próprio objeto do post, ou seja a campanha em questão:

F. - Ouvi todas essas músicas.

Até agora não deu vontade de ir na esquina estuprar ninguém.

O usuário desqualifica o propósito da campanha, que é o de chamar a atenção para músicas que incitam o estupro ou o desrespeito às mulheres. Ao afirmar que ouviu as músicas, ele dá a entender que experimentou o que propõe a campanha; em seguida, afirma que “Até agora não deu vontade de ir na esquina estuprar ninguém”; tal afirmação nega o valor da campanha ao negar o efeito negativo das músicas para o qual a campanha quer chamar a atenção. Por um processo metonímico exagerado, que iguala o conteúdo da música, machista e de desrespeito à mulher, ao ato de extremo do desrespeito que é o estupro, o produtor do comentário reativo procura anular o valor da campanha: se ele não sentiu desejo de estuprar o ouvir as músicas, é que elas são inócuas. O comentário provocou forte reação em comentário reativo cuja análise se encontra no item d, mais adiante, neste trabalho.

c. Desqualificação direta focada nos argumentos

O mesmo usuário que manifestou o comentário inicial relativamente ao post da Imagem 2 apresentado anteriormente reage a comentários negativos a respeito de sua manifestação, criticando os argumentos expressos por outro usuário a fim de defender seu ponto de vista:

B. T. - Onde escrevi isso? Não venha com sofisma, montando discurso arapuca, distorcendo as colocações que fiz, fui bastante claro, prático e objetivo e o que tinha que escrever, já o fiz (dirige-se diretamente à pessoa)

Vale destacar que o discurso do outro é qualificado de “discurso arapuca”, que está “distorcendo as colocações”, ao passo que ele, o produtor do comentário, se auto avalia positivamente como “prático e objetivo”. A crítica feita ao discurso do outro estende-se a ele e, paralelamente, o autoelogio estende as qualidades atribuídas o próprio produtor do comentário a seus argumentos. É como se o usuário afirmasse: se sou prático e objetivo, assim também são meus comentários, ao passo que, se seu discurso é uma arapuca, você é malandro que “arma arapucas” e, portanto, não merece ser levado a sério.

Na troca a seguir, temos outro caso de desqualificação realizada por meio de um comentário reativo focado nos argumentos apresentados pelo outro:

C. M. D. D. - E COMO É QUE FICA AQUELAS QUE SAEM COM OS PEITOS A MOSTRA, NA RUA, NO CARNAVAL ETC. E TAL...ESSA FULANAS É QUE FAZEM AS OUTRAS PAGAREM POR ELAS, POIS ELES ACREDITAM QUE MULHER É TUDO IGUAL... E AGORA COMO É QUE A GENTE FAZ????

L. S. - Como a pessoa tem coragem de falar abertamente que é uma questão de roupa? Minha senhora, não passe vergonha assim. Fica chato.

O argumento expresso no comentário inicial centra-se na roupa das mulheres e defende a tese de que as mulheres que usam roupas sensuais provocam os homens e os estimulam a cometer estupro. O comentário reativo se inicia com uma pergunta que retoma o argumento oferecido pelo comentário inicial, questionando-o, mais do que isso, negando-o, pois a pergunta, iniciada pela elemento interrogativo “como” seguido de “tem coragem” atribui um valor de negação ao enunciado interrogativo. “Como tem coragem? de + X” pressupõe que não é possível ter a coragem de X. Sendo X “falar abertamente que é uma questão de roupa”, podemos afirmar que o comentário nega peremptoriamente o argumento apresentado no comentário inicial.

O comentário reativo desqualifica também o argumento apresentado no comentário inicial, ao avalia-lo, por inferência, de “vergonhoso”. Por meio de uma asserção injuntiva, com aparente valor de conselho – “Minha senhora, não passe vergonha assim” – o usuário qualifica, por transitividade, o argumento apresentado pelo usuário produtor do comentário inicial como “vergonhoso”: o argumento que faz com que seu produtor passe vergonha é vergonhoso.

d. Desqualificação indireta co-construída

No conjunto dos comentários apresentados a seguir, verificamos um comentário reativo que expressa uma avaliação negativa relativamente ao produtor da contribuição inicial por meio de exposição de um estado ou um sentimento que diz respeito ao próprio usuário produtor do comentário. O comentário inicial expõe um ponto de vista concernente ao post da Imagem 2:

F. - Ouvi todas essas músicas.
Até agora não deu vontade de ir na esquina estuprar ninguém.

C. - Meu Deus, olha que ser evoluído! Não senti vontade de ser criminoso. Tô espantada aqui.

A reação de C ao comentário inicial de F. Expressa um sentimento relativo a F: “Tô espantada aqui”. O sentimento está apoiado na ironia que traz a avaliação de C com respeito à pessoa de F “que ser evoluído!”, seguido de um dado, também irônico, que qualifica o tema do post: “não deu vontade de ser criminoso”. A produtora do comentário reativo qualifica o estupro de crime e expressa seu sentimento de espanto perante o comentário de F. Ao manifestar-se “espantada” por F não sentir vontade de “ser criminoso”, C deixa entender que avalia F como naturalmente criminoso.

e. Desqualificação indireta desviante

Alguns usuários utilizam o espaço de discussão para apresentar outros temas de seu interesse, mas não pertinentes ao tema em discussão. É o caso, por exemplo, no comentário que segue, extraído do conjunto de comentários reativos ao comentário inicial ao post da Imagem 1, que apresentamos no item a., no início destas análises:

A. L. - Agora vamos criar o termo “ptmicídio”, deixa só o opressor do #bolsonaro ganhar a eleição.

O usuário utiliza seu comentário reativo para tratar de outro tema, as eleições presidenciais, focando a desqualificação em um dos candidatos à presidência da República, que é avaliado como “opressor”. Vale observar que o comentário se inicia propondo “criar o termo ptmicídio”; por meio da analogia à construção da palavra “feminicídio”, o usuário introduz o tema político, manifestando seu posicionamento favorável ao Partido dos Trabalhadores e contrário ao “opressor”, opositor do partido de sua preferência.

O conjunto de trocas que segue, relativo ao post da Imagem 2, também apresenta comentários que desviam do tema em discussão, recorrendo à desqualificação:

V. P. - Funk falando de sexo pode né?

Aff.

Sou da década de 80 e n gosto que falem do Magal.

E. F. - A culta é do Sidnei Magal agora

T. T. - Ninguém está culpando ele, mas ele gravou música escrota.

O tema em discussão, proposto pelo post da Imagem 2, é a utilização de músicas para sensibilizar e discutir questões relativas ao machismo, feminicídio e cultura do estupro. A discussão em torno de música conduz a usuária abordar como tema o cantor Sidnei Magal, mostrando-se descontente com críticas a ele; o cantor acaba se tornando tema do comentário reativo à reclamação da usuária, e a desqualificação do comentário reativo recai sobre o cantor: “ele gravou música escrota”.

As análises evidenciam que a desqualificação, das redes sociais, cumpre diferentes funções na dinâmica das interações polêmicas. Considerando que a polêmica busca mais acentuar o dissenso, essas funções parecem contribuir para a polarização, na medida em que os comentários reativos contendo violência com o foco na desqualificação contribuem para distanciar os usuários em interação, fixando-os em seus pontos de vista, mantendo o antagonismo que rege a interação.

Considerações Finais

Iniciamos este trabalho com a pergunta em mente: que funções cumprem as manifestações de violência nos comentários do *Facebook*? A pergunta orientou o estabelecimento de nosso objetivo, que foi analisar interações verbais conflituosas em comentários de usuários do *Facebook* verificando a função desses comentários na interação verbal e na polarização do discurso; focalizamos a desqualificação como estratégia para marcar a polêmica. Para cumprir o objetivo traçado, estabelecemos cinco categorias ligadas às finalidades dos comentários na interação verbal, o que nos permitiu verificar que os comentários cumprem funções diversas, as quais, muitas vezes, se sobrepõem. As análises confirmaram que as redes sociais, no caso específico, o *Facebook*, constituem lugar de intensas interações, e, como tal, um espaço importante para a sociedade, na medida em que proporciona que se discutam aí temas relevantes para os cidadãos. As interações nem sempre se desenvolvem harmonicamente, até porque os temas que movem a sociedade suscitando a discussão são temas polêmicos que clamam pelo engajamento das pessoas e possibilitam que pontos de vista distintos, antagônicos se manifestem. O fato é que o consenso é raro, mas conforme expusemos ao longo do trabalho, o dissenso abre caminho para a luta por mudanças. Desse ponto de vista, podemos então concluir que o *Facebook* é um espaço que impulsiona as mudanças sociais na medida em que ele constitui um lugar de polêmica. A violência verbal encontra assim uma razão de existir, possibilitando aos usuários da rede gerir o desacordo na interação verbal. Desse ponto de vista, os cidadãos encontram guarida no *Facebook*, exercendo seu direito de manifestar seus pontos de vista em torno das questões que mobilizam a sociedade.

Referências

AMOSSY, R. *Apologie de la polémique*. Paris: PUF, 2014, 239p.

_____. La coexistence dans le dissensus. La polémique dans les forums de discussion. SEMEN *Révue de sémio-linguistique des textes et discours*. 31. Toulouse : Presses Universitaires de Franche-Comté, 2011.204p. pp.25-42.

Bousfield, D. Impolitenesse in the struggle for power. *In: Bousfield, D.; LOCHER, M. (eds), Impoliteness in Language*. Berlin/NY, Mouton de Gruyter, 2008, 346p., pp. 127-153.

BROWN, P.; LEVINSON, S. C *Politeness some universals in language usage*. New York: Cambridge University Press. [1978] 1999, 345 p.

CABRAL, A. L. T. Interações verbais em ambientes virtuais: cortesia, descortesia e mal-entendido. *In: I.R.SEARA, (ed), Cortesia: olhares e (re) invenções*. Lisboa, Chiado Editora, 2014, 596p., pp.497-518.

CABRAL, A. L. T. 2007. A Interação Verbal em Processos Cíveis: um caso de trílogo. *In: B. D. GIL; Z. G. O. AQUINO (eds.), Anais do II Simpósio Internacional de Análise Crítica do Discurso e VIII Encontro Nacional de Interação em Linguagem Verbal e Não Verbal*. São Paulo, Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, USP. Disponível em http://www.filch.usp.br/dlc/enil/pdf/76_Ana_Lucia_TC.pdf , acesso em 21/02/2017.

_____; ALBERT, S. B. Quebra de polidez na interação: das redes sociais para os ambientes virtuais de aprendizagem. *IN: CABRAL, A.L.T.; SEARA, I. R.; GUARANHA, M. F. (org.). Descortesia e Cortesia: expressão de culturas*. São Paulo: Cortez, 2017, 381p., pp. 267-294.

CABRAL, A. L. T.; LIMA, N. V. Argumentação e polêmica nas redes sociais: o papel de violência verbal. *Signo*. Santa Cruz, v. 42, n. 73, jan./abril 2017, p.86-97. Disponível em <http://online.unisc.br/seer/index.php/signo>; acesso em 21/01/2017.

CABRAL, A. L. T.; MARQUESI, S. C.; SEARA, I. R. L'articulation entre le descriptif et les émotions dans l'argumentation en faveur de Dominique Strauss-Kahn. *IN: Rabatel, Alain; Monte, Michèle; Rodrigues, Maria das Graças Soares (dir.) Comment les médias parlent des émotions l'Affaire Nafissatou Diallo contre Dominique Strauss-Kahn*. Limoges: Lambert-Lucas, 2015, 332p., pp.307-323.

CULPEPER, J. *Impoliteness using language to cause offense*. Cambridge, Cambridge University Press, 2011, 292 p.

_____. Reflections on impoliteness, relational work and power. *In: Bousfield, D.; LOCHER, M. (eds), Impoliteness in Language*. Berlin, NY, Mouton de Gruyter, 2008. 346 p. p.17- 44.

FISHMAN, P. M.. O trabalho que as mulheres realizam nas interações. *In : Ostermann, A. C. & Fontana, B. Linguagem gênero, sexualidade, clássicos traduzidos*. São Paulo : Parábola, 2010. 166 p, pp 31-47.

Georges, F. Identités virtuelles les profils utilisateur du web 2.0. Paris : Éditions Questions Théoriques, 2010, 204p.

GOFFMAN, E. *Forms of talk*. Philadelphia, University of Pennsylvania Press. [1974] 1981, 335 p.

HOUAISS, A.; VILAR, M. S. *Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa*. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001, 2.922p.

KERBRAT-ORECCHIONI, C. Abordagem Intercultural da polidez linguística: problemas teóricos e estudo de caso. IN: CABRAL, A.L.T.; SEARA, I. R.; GUARANHA, M. F. (org.). *Descortesia e Cortesia: expressão de culturas*. São Paulo: Cortez, 2017, 381p., pp. 17-55.

KERBRAT-ORECCHIONI, C. 2014. Polidez e impolidez nos debates políticos televisivos: o caso dos debates entre dois turnos dos presidentes franceses. In: I.R.SEARA, (ed), *Cortesia: olhares e (re) invenções*. Lisboa, Chiado Editora, 2014, 596p, p.47-82.

_____. *Les interactions verbales I*. Paris: Armand Colin, [1990] 1998, 318 p.

_____. *Le discours en interaction*. Paris, Armand Colin, 2005, 366p.

LARGUECHE, E. *L'injure à fleur de peau*. Paris, L'Harmattan, 1993, 176 p.

LOCHER, M ; WATTS, R. J. Relational work and impoliteness : Negotiating norms of linguistic. In: D. BOUSFIELD; M. A. LOCHER, (eds), *Impoliteness in Language*. Berlin, NY, Mouton de Gruyter, 2008, 346p., pp.77-99.

MICHELI, R. Quand l'affrontement porte sur les mot *en tant que mots* : polémique et réflexivité langagière. SEMEN Revue de sémio-linguistique des textes et discours. 31. Toulouse : Presses Universitaires de Franche-Comté, 2011, 204p. pp.97-112.

SEARA, I. R.; CABRAL, A. L. T. O comentário elogiativo nas redes sociais: estratégias de cortesia valorizadora. *Revista da Associação Portuguesa de Linguística*. n. 3 09/2017, p. 311-332.

Disponível em <https://doi.org/10.26334/2183-9077/rapln3ano2017a17> Acesso em 30/01/2018

TERKOUFARI, M. Toward a unified theory of politeness, impoliteness and rudeness. In: D. BOUSFIELD; M. A. LOCHER, (eds), *Impoliteness in Language*. Berlin, NY, Mouton de Gruyter, 2008, 346p. pp.45-74.

Artigo recebido em: 06/07/2018.

Artigo aceito em: 11/09/2018.

Artigo publicado em: 17/09/2018.