

Artigo / Article

Interações digitais: conflito, argumentação e violência verbal nas redes sociais

Digital Interactions: Conflict, Argumentation, and Verbal Abuse on Social Media

Ana Lúcia Tinoco Cabral* 

altinococabral@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0001-6417-2766>

Manoel Francisco Guaranha** 

manoel.guaranha@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-8676-601X>

Resumo

Os comportamentos na Web constituem um vasto e frutífero campo de pesquisa em uma ampla gama de áreas científicas, especialmente a linguística. Interessamo-nos pelo comportamento linguístico dos usuários de redes sociais, principalmente do Facebook; investigamos a forma como as pessoas interagem, tomam partido em debates, argumentam, defendem pontos de vista, atuam em polêmicas. Partindo do questionamento se a grande visibilidade das interações nas redes sociais altera o estatuto da violência nas situações de controvérsia argumentativa, como é caso das polêmicas, investigamos como se dá o estatuto da violência nas redes sociais, especificamente, em interações marcadas pela dissensão, como é o caso das polêmicas. Nesse sentido, observamos como nessas interações prevalecem as paixões, o páthos, expresso especialmente pela violência verbal.

Palavras-chave: Discurso argumentativo; Polêmica; Discurso digital; (Im)polidez linguística; Discurso de emoções.

Abstract

Web performance is a vast and fruitful field for research in a wide range of scientific areas, especially linguistics. We are interested in the linguistic behaviour of social media users, particularly on Facebook; we investigate how people interact, take sides in debates, argue,

* Universidade de São Paulo - USP, São Paulo, Brasil; Faculdade De Filosofia, Letras e Ciências Humanas; Departamento de Letras Clássicas e Vernáculas; Mestrado Profissional / Pontifícia Universidade de São Paulo - PUCSP. pesquisadora colaboradora do IP-PUCSP, São Paulo, Brasil.

** Universidade Santo Amaro – UNISA, São Paulo, Brasil; Mestrado Interdisciplinar em Ciências Humanas/Faculdade de Tecnologia do Estado de São Paulo – FATEC, São Paulo, Brasil.

defend points of view, act in controversies. Starting from the question of whether the high visibility of interactions on social media changes the status of abuse in situations of argumentative controversy such as polemics, we investigate how abuse builds up on social media, particularly in interactions marked by dissent, namely controversies. In this sense, we observe how the passions, the pathos, especially expressed through verbal abuse, prevail in these interactions.

Keywords: *Argumentative Discourse; Polemics; Digital Discourse; Linguistic (Im)Politeness; Emotional Discourse.*

Considerações iniciais

Um dos fenômenos ligados às humanidades digitais de grande impacto nas relações de sociedade é o das redes sociais. Por meio delas, os indivíduos interagem com pessoas próximas e distantes, manifestam seus pontos de vista, resolvem problemas pessoais, atuam na sociedade. Os espaços de convivência migraram para os ambientes digitais, espaços que, conforme Amossy (2017), transformaram-se na praça pública do mundo contemporâneo, em que se discutem os problemas da sociedade. Atualmente, com as restrições de contato físico decorrentes do isolamento por conta da Pandemia de Covid-19, os ambientes digitais e as redes sociais passaram a ser os espaços primordiais de interação.

Somos seres sociais, e a sociedade é feita de seres variados, cujos valores e conhecimentos divergem. A sociedade inclui todos, com seus pontos de vista, sejam eles quais forem. Muitas manifestações nas redes sociais têm, no entanto, evidenciado comportamentos pautados na exclusão e na violência, que parecem se fazer mais visíveis no mundo contemporâneo, especialmente com as redes sociais. É fato que “a maioria dos atos de linguagem que são produzidos no cotidiano são potencialmente ameaçadores” (KERBRAT-ORECCHIONI, 2014, p. 49), a violência sempre esteve de alguma forma presente nas relações inter-humanas. O risco que constitui todo contato social e a “ideia de uma fragilidade intrínseca das interações” (KERBRAT-ORECCHIONI, 2017, p.18) conduziram à adoção de estratégias compensatórias, como os rituais de polidez. Não faltam, todavia, exemplos de situações nas quais a violência prevalece.

Os dispositivos digitais e as redes sociais possibilitaram maior visibilidade para as interações, para as pessoas, para suas manifestações, para as polêmicas e também para a violência. Essa maior visibilidade tem consequências sobre as quais este trabalho procura refletir.

Nesses ambientes digitais de redes sociais, os usuários criam perfis, ou seja, expõem sua identidade, que nem sempre é verdadeira. A identidade do usuário pode ser fictícia e, se não integralmente fictícia, é sempre possível construir um perfil idealizado, tanto para o bem como para o mal. O anonimato se torna, pois, possível por conta dos perfis fictícios. A respeito do anonimato, cumpre mencionar Cabral, Marquesi e Seara (2015), para quem o anonimato parece estimular o emprego de violência, pelo fato de o usuário, estando protegido pela falsa identidade

e pela máquina, não se sentir em risco. Na mesma direção de pensamento, Graham e Hardaker (2017) observam que esses dois fatores, o anonimato e o distanciamento físico garantido pelo computador, podem possibilitar que muitos usuários sejam mais sinceros e também agressivos. As observações desses estudiosos nos permitem inferir que a violência fica facilitada nas redes sociais.

Sendo as redes sociais espaço de discussões de temas de interesse da sociedade, muitas controvérsias se desenvolvem e inflamam as interações nesses ambientes, atraindo a atenção da pesquisa linguística interessada em compreender as interações, as argumentações e polêmicas que se desenvolvem nesses ambientes. Embora Amossy (2017), ao tratar da polêmica, afirme claramente que a violência não é um atributo obrigatório da polêmica, os processos de descrédito do outro ou de seus argumentos, próprios da polêmica, têm sido com frequência contemplados pela violência. Apenas para dimensionar a problemática, vale lembrar que, em 2020, houve, por parte de anunciantes poderosos, uma pressão sobre as plataformas de redes sociais para que houvesse controle da violência, e o *Facebook* anunciou medidas para contê-la. É sinal de que a questão da violência mais explícita nas redes sociais tem preocupado a sociedade.

Com base nessas breves considerações e assumindo que a violência continuará a existir, mas pensando no seu estatuto dentro das controvérsias argumentativas, em especial nas situações de polêmica nas redes sociais, uma pergunta orienta nossas análises e reflexões neste trabalho: a grande visibilidade das interações nas redes sociais altera o estatuto da violência nas situações de controvérsia argumentativa como é o caso das polêmicas?

O objetivo do trabalho é, pois, investigar como se dá o estatuto da violência nas redes sociais, especificamente em interações marcadas pela dissensão, como é o caso das polêmicas. Para tanto, o trabalho está organizado em quatro partes, além dessas considerações iniciais e das finais. Na primeira, abordamos as redes sociais como espaço de interação e construção de identidades; na segunda, tratamos teoricamente da polêmica como uma modalidade argumentativa (AMOSSY, 2017); na terceira, apresentamos algumas reflexões sobre a violência verbal e seu estatuto nas interações argumentativas; na quarta, analisamos a interação polêmica entre usuários do *Facebook*, observando a violência e o papel do *páthos*¹ nas interações escolhidas como *corpus*. As análises focalizam um exemplo singular de interação. São manifestações concretas que nos permitem apresentar algumas reflexões a respeito de interações verbais violentas nas redes sociais, encarando-as como eventos marcados pelo conflito e como fenômenos discursivos e argumentativos. Analisamos interações no perfil de uma revista cuja missão é propiciar aos usuários do *Facebook* uma reflexão de paz e harmonia. Contraditoriamente, comentários reativos a vários dos *posts* nesse perfil são marcados pela violência. Essa constatação conduziu-nos a questionamentos, a indagar o que leva os usuários à violência e a imaginar que, talvez, a violência seja um fenômeno necessário nas controvérsias.

¹ Seguimos a grafia preconizada por Houaiss e Villar (2001, p. 2149)

1 Redes sociais, interação e construção de identidades

Conforme expusemos anteriormente neste trabalho, as tecnologias digitais instituíram novas formas de interação e de atuação, e nesse contexto, as redes sociais ocupam um lugar de destaque, na medida em que propiciam aos seus usuários uma ampla convivência com pessoas do mundo todo. Criou-se, assim, por meio das tecnologias digitais, um novo modo de vida para a sociedade do século XXI. As formas de interagir propiciadas pelas redes sociais estabelecem igualmente novas formas de atuar no mundo. Conforme destacaram Cabral e Lima (2018, p. 40), a convivência entre os humanos, que antes se restringia “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*”.

As redes sociais constituem um espaço no qual também se discutem os problemas de sociedade, sendo, conforme Develotte (2006), um ambiente de exposição discursiva, dado que os usuários interlocutores são produtores de discursos e estão constantemente expostos a discursos. As redes sociais se constroem de discursos em interação, constituindo um espaço no qual estão expostos sujeitos socialmente situados. Isso quer dizer que os usuários assumem uma posição nesses ambientes, situando-se em determinados espaços sociais, nos quais cada usuário tende a integrar determinado desempenho, ilustrando os valores que a sociedade reconhece oficialmente (GOFFMAN, [1974] 1981) ou pelo grupo com o qual se identifica. As interações nas redes são, pois, marcadas pelo fenômeno da idealização; trata-se de proporcionar aos interlocutores uma impressão idealizada, ou seja, uma identidade que o usuário considera ideal.

As plataformas de redes sociais utilizam termos ligados ao domínio da identidade, da construção do eu: perfil, amigos, centro de interesse, comunidade, o que, de acordo com Georges (2010), influencia para que os usuários percebam a comunicação como algo ligado ao *eu*. A esse respeito, vale lembrar Kaufmann (2004); esse autor observa que, nas redes, o usuário cria uma imagem que se instala e progressivamente constrói uma reputação, uma trajetória de vida. Essa instalação de imagem, reputação e identidade dá-se a partir das manifestações do usuário, ou seja, daquilo que ele diz em seus comentários ou dos *posts* que ele publica. Essa identidade está, muitas vezes, ligada a uma identidade de grupo.

Devemos considerar que, nas redes sociais, as pessoas selecionam seus grupos de interação com base em pontos de vista político-ideológicos ou por interesses comuns, o que acaba por criar comunidades de convivência por proximidade de interesses e pensamentos. Vale ressaltar que o algoritmo do *Facebook*, por exemplo, propicia esses encontros, por meio de sugestões de amizades e possibilidades de formação de grupos, propiciando a reunião dos usuários por suas preferências, o que cria uma identidade de grupo. Nas redes sociais, todos são *amigos*, e essas relações entre *amigos* fazem com que as hierarquias de poder sejam atenuadas, canceladas, pelo sentimento de pertencimento ao grupo de amigos, isto é, aqueles que pensam de forma semelhante. De acordo com Georges (2010), nos ambientes digitais, os usuários focam mais em seu desejo de expor uma identidade, o que os leva a se manifestar e a se tornarem mais pragmáticos; segundo o autor, esse fenômeno estimula e libera a imaginação.

Ainda relativamente à construção de identidades nas redes sociais, destacamos os postulados de Graham e Hardaker (2017), segundo os quais os usuários procuram ser sinceros, e a possibilidade de utilização de perfis fictícios facilita a sinceridade. Acreditamos que o emprego de violência pode estar ligado à sinceridade buscada, pois a linguagem violenta pode ser um meio de assumir um posicionamento frente a um conteúdo. Podemos afirmar que o usuário usa a violência para mostrar e argumentar em favor de uma identidade alinhada com determinado grupo. A violência também é facilitada pelos perfis fictícios, por detrás dos quais os usuários se escondem.

Observamos que, nas redes, criam-se comunidades de interação, nas quais todos são amigos. Amigos estão no mesmo nível hierárquico, o que permite maior descuido relativamente à linguagem empregada e também às regras de polidez, uma vez que, entre amigos, ficamos mais à vontade. Essa despreocupação pode conduzir à violência. Além disso, é importante considerar que os *posts* e as interações nas redes sociais se disseminam muito rapidamente, atingindo um vasto número de usuários, especialmente se pensarmos em perfis abertos e públicos. Essa ampliação constitui, de acordo com Paveau (2017), uma peculiaridade do discurso digital: há maior visibilidade para as interações, para os usuários e suas manifestações. Acreditamos que também as polêmicas que ocorrem nesses ambientes digitais atingem larga disseminação, e com elas, a violência nas discussões se espalha amplamente.

No Brasil, uma das redes de maior uso entre adultos é o *Facebook*, rede da qual é o terceiro país no mundo em número de usuários. As interações no *Facebook* ocorrem por meio de “*posts*, comentários aos posts e comentários reativos a comentários. Trata-se de uma tomada de posição com respeito a uma manifestação anteriormente enunciada por outro usuário que circula na rede” (CABRAL, 2019, p. 423). Esse processo põe em evidência a rede de interações em que se baseia o funcionamento da rede social *Facebook*, estabelecendo o diálogo entre usuários e posts e usuários entre si, propiciando a exposição de identidades em interação, o encontro de ideias e unindo pontos de vista, muitas vezes, radicalizados pelo estímulo de usuários de pensamento semelhante. A esse respeito, atribuindo um estatuto social discursivo ao comentário, considerando-o como um espaço social público, Seara e Cabral (2017, p. 314) observam que o comentário “permite a construção e a gestão da própria identidade”.

2 Argumentação, Polêmica e redes sociais

Os estudos da argumentação costumam encarar o discurso argumentativo como aquele que busca o consenso em torno de uma questão. Assumimos, com Amossy (2017), que o consenso admite igualmente o dissenso, isto é, a diferença de formas de pensar e de julgar. O dissenso, segundo Amossy (2017), está na base da polêmica. É fato que os seres humanos não pensam todos da mesma forma, não julgam todos os fatos da mesma perspectiva nem com os mesmos valores, construindo, por consequência, avaliações diversas sobre um mesmo fato, julgamentos muitas vezes inconciliáveis. Vale ressaltar que, conforme observa Amossy (2017), o dissenso está na base da democracia, a qual admite que a sociedade ofereça respostas diversas para um mesmo problema.

Embora o acordo esteja no centro dos estudos da argumentação, a polêmica também constitui uma modalidade argumentativa, marcada pela oposição nos discursos; os debates e discussões marcados pelo desacordo são inclusive bastante frequentes na vida em sociedade. Amossy (2017) define a polêmica como “um debate em torno de uma questão de atualidade, de interesse público, que comporta os anseios da sociedade mais ou menos importantes numa dada cultura” (AMOSSY, 2017, p. 49). Em momento de pandemia, são inúmeros os debates em torno de temas variados associados à crise sanitária: é uma questão da atualidade, de interesse público e comporta anseios importantes de sociedade, e cada tema em discussão é mais ou menos importante dependendo da cultura.

Angenot (1982, p. 34) define que a “polêmica diz respeito a uma oposição de discursos no seio de um confronto verbal”. A polêmica supõe, pois, um contra discurso antagônico, baseado na exposição de uma tese, sua demonstração e na refutação da tese contrária, muitas vezes desqualificando-a. Vale observar que Meyer (2008) encara a argumentação como um movimento voltado para uma solução de problemas, quando há respostas antagônicas para um mesmo problema, e cada uma das partes defende a sua proposta, apresentando seus fundamentos, sua argumentação. Para esse estudioso, a disputa argumentativa pode constituir a refutação de uma tese ou a produção de argumentos em favor de uma posição contrária, distinta. Esse postulado traz o contraditório como um princípio básico para a argumentação. Assim também ocorre com a polêmica.

É evidente que, para que haja polêmica, não basta declarar que é contra o argumento do outro; é preciso que a tomada de posição de um chame o outro a se manifestar para fazer valer suas razões refutando as do adversário. Além disso, cabe lembrar que a polêmica, segundo Amossy (2017), envolve um problema de sociedade, ou, como diz a autora, “que ela aborde um assunto de interesse público” (AMOSSY, 2017, p. 46) que suscite divergência de posicionamentos.

É por isso que a polêmica se situa no âmbito da argumentação. Não existe polêmica sem argumentação. Vale lembrar que Plantin (2016) define a argumentação como confronto dos pontos de vista antagônicos sobre uma mesma questão. Como lembra Amossy (2017), o próprio Plantin destaca que os traços definidores da polêmica e da argumentação parecem confundir-se. A polêmica é, pois, uma modalidade argumentativa marcada pelo choque das teses antagônicas (AMOSSY, 2017). Tomando a metáfora de Danblon (2005), quando ela aborda o panfleto, podemos afirmar que, assim como o panfleto, a polêmica provoca uma hipertrofia à crítica.

Nessa direção, Amossy (2017) ensina que a polêmica, verbalmente, caracteriza-se pela exacerbação das oposições, que conduz à dicotomização, uma vez que cada sujeito se mantém congelado em seu posicionamento. Esse comportamento divide os participantes da interação em grupos antagônicos. Essa situação de antagonismo hipertrofiado que leva à dicotomização conduz ao emprego de estratégias voltadas para o descrédito do opositor. Busca-se assim desqualificar o dizer do outro e a própria pessoa do adversário e levá-lo ao descrédito.

O descrédito do adversário tem por objetivo anular seus argumentos, afinal, se ele não é digno de crédito, seus argumentos também não o são.

É importante deixar claro que o caráter polarizado da polêmica, congelando os interlocutores em posicionamentos fixos, estabelece um funcionamento peculiar para a polêmica: o objetivo dos interlocutores não é persuadir o adversário a aderir às suas ideias, mas marcar um posicionamento relativamente aos outros. Assim, por exemplo, um usuário do *Facebook* que critica severamente aqueles que não tomam vacina contra Covid-19 mostra-se indignado com a negação à vacina para marcar que ele assume um posicionamento pró ciência contra aqueles que ignoram a ciência. Criam-se, desse modo, grupos de pessoas que partilham os mesmos pontos de vista, comunidades de interação.

Amossy (2017) observa que a opinião pública considera o *páthos* uma marca da própria da polêmica: “Essa opinião coloca a polêmica sob os auspícios da paixão em dois sentidos: como *páthos*, em seu sentido retórico, ou seja, como tentativa de suscitar afetos no auditório; e também como sentimento expresso com veemência por um locutor profundamente implicado na sua proposta” (AMOSSY, 2017, p. 137).

De acordo com os postulados de Amossy (2017), embora as emoções e a violência verbal estejam muitas vezes presentes na polêmica, elas não constituem atributos obrigatórios. Cabe observar, no entanto, que a violência verbal parece estar cada vez mais presente nas polêmicas, especialmente naquelas que se desenrolam nas redes sociais. Com respeito ao *páthos*, retomamos Amossy (2017, p. 138), “[a] questão da paixão tem importância na medida em que põe em causa a racionalidade da polêmica e sua capacidade de contribuir para a deliberação”. Podemos dizer que é sob o signo do *páthos* que se desenrolam esses pseudodebates na Internet, pois “[s]e o raciocínio estiver animado pela paixão, é muito provável que esteja enviesado” (AMOSSY, 2017, p. 138).

3 Conflito de opiniões e violência verbal

Os seres humanos, com o intuito de se protegerem dos riscos que representam os encontros sociais, procuram formas de preservar a harmonia empregando estratégias de polidez (KERBRAT-ORECCHIONI, 2005). As redes sociais, no entanto, têm sido “palco para discussões violentas, de fortes controvérsias nas quais imperam discursos agressivos, cujos movimentos são marcados pela desqualificação do outro” (CABRAL, 2020, p.53).

O emprego de violência verbal, de acordo com autores como Culpeper (2008, 2011) e Bousfield (2008), é intencional, isto é, quem usa uma expressão violenta o faz com a intenção de agredir, mas o objetivo pode ir além da agressão simplesmente. Pode, por exemplo, servir para marcar um posicionamento hirto diante de uma questão em discussão ou para mostrar pertencimento a um grupo, uma comunidade caracterizada pela violência pela firmeza de seus pontos de vista. Como se o autor da violência raciocinasse no sentido de que, se todos no grupo são violentos, ele também o será para alinhar-se ao grupo. Sendo assim, nas redes sociais, a

violência funciona tanto como estratégia argumentativa quanto como elemento de construção de identidades. Desse ponto de vista, podemos inferir que comportamentos verbais violentos em interações nas redes sociais são passíveis de estimular a expressão de violência mais intensificada.

As expressões violentas desqualificam o interlocutor e o levam ao descrédito; lembramos que o descrédito do adversário constitui uma das peculiaridades da polêmica conforme Amossy (2017). Houaiss e Villar (2001, p 1629) expõem que o insulto expressa a “aversão ou menosprezo pelos valores, pela capacidade, inteligência ou direito dos demais”. Essa definição do dicionário nos permite avaliar a extensão do dano causado pela violência, pois ela leva o adversário ao descrédito e seus argumentos perdem valor. Cabral e Albert (2017, p. 278), inclusive, observam que “o insulto não se limita a um ato verbal que agride” o outro; para essas autoras, a desqualificação abrange também o domínio social e prejudica a imagem do insultado. Ocorre que, na polêmica, o objetivo não é convencer o adversário, mas marcar a diferença, por isso é que os interlocutores se congelam em seus posicionamentos (AMOSSY, 2017); para essa autora, a polêmica, efetivamente, põe dois polos em interação, confrontando-se.

Nesse contexto de confronto, a violência parece ser prevista, afinal, como afirma Kerbrat-Orecchini (2014, p. 47), a “polidez nunca possui um lugar nas guerras, onde se trata, antes de tudo, de atacar o adversário para vencê-la, e assim também acontece nas guerras metafóricas que são os debates”. A polêmica constitui um debate público sobre uma questão de sociedade, trata-se de uma guerra de pontos de vista antagônicos, no âmbito da qual, muitas vezes, vigora a violência, que, conforme Cabral e Lima (2017), precisa estar linguisticamente marcada. As autoras citam como exemplos de marcas de violência os qualificadores de caráter pejorativo.

Refletindo sobre o estatuto da violência nas polêmicas que ocorrem nas redes sociais, somos levados aos postulados de Mills (2017). Tratando do fenômeno da (im)polidez de um ponto de vista sociocultural, essa estudiosa destaca que os interlocutores seguem normas que eles assumem como adequadas a contextos sociais específicos. De fato, Culpeper (2011) ensina que a avaliação de um comportamento como impolido tem a ver com uma avaliação de que determinado comportamento é conflitante em relação ao esperado. Consideramos importante refletir sobre a relação entre polidez, violência e contexto, associando também às comunidades de redes sociais. Locher (2012) também propõe observar as questões de (im)polidez de um ponto de vista sociocultural, focando na relação entre os participantes da interação e nos efeitos que uma linguagem violenta, por exemplo, pode ter sobre os demais interlocutores. Sua preocupação é compreender o fenômeno em contextos situados. De fato, há contextos em que a violência é até esperada, e seus efeitos são outros; nas batalhas MC, como mostraram Oliveira e Cabral (2020), a violência é não apenas prevista, mas ela é também a regra, inclusive para ganhar a batalha. Neste artigo, análises procuram observar como acontecem as manifestações de violência verbal em um caso concreto de interação polêmica na rede social *Facebook*, visando verificar o estatuto da violência nesse contexto.

4 Polêmica, Argumentação e Violência na rede social Facebook

Nossas análises focalizam um *post* em um perfil de uma revista no *Facebook* e alguns comentários que compõem uma interação conflituosa a respeito do *post*. Antes de passar às análises propriamente ditas, cumpre esclarecer decisões que envolvem a coleta do *corpus*: Graham e Hardaker (2017) esclarecem, relativamente a pesquisas envolvendo a comunicação digital, que as pessoas, quando postam em fóruns *online* públicos, não podem ter expectativa de que seu comportamento não será examinado. |Esses estudiosos dos discursos digitais observam que os participantes de interações *online* em ambientes públicos, ao se manifestarem em ambientes aos quais outros terão acesso, aceitam implicitamente todas as consequências desse ato. Entendemos com Graham e Hardaker (2017) que o discurso público deve estar ao alcance do estudo científico. Apagamos todas as identificações dos usuários e utilizamos a proposta de Maíz-Arévalo (2019), de tomar precauções no sentido de preservar a identidade dos usuários. Dessa forma, mesmo sendo o *Facebook* um ambiente público, e a *Revista Pazes*, uma página aberta, pública, transcrevemos as mensagens sem identificação dos usuários. Utilizando procedimento semelhante ao adotado por Maíz-Arévalo (2019), escolhemos U1, U2, U3, para usuário 1, usuário 2, usuário 3 sucessivamente, por ordem de comentário, e acrescentamos a “U” a desinência de masculino “o” ou feminino “a”, conforme o nome original dos usuários produtores dos comentários. Tendo esclarecido as questões de ordem ética e exposto os procedimentos de marcação dos comentários, passamos à exposição e análise do *corpus*.

O *corpus* analisado foi coletado em uma página institucional no *Facebook* da *Revista Pazes*². O perfil dessa revista tinha, em 8 de março de 2021, data da coleta dos dados, 1.585.144 seguidores. Conforme declarado em seu perfil, a *Pazes* define-se como um site de entretenimento que tem como missão “levar, dia e noite, uma reflexão de paz, empatia, serenidade e equilíbrio a cada um dos nossos leitores” e assume que “a paz é sempre plural”.

Podemos inferir que, pelo seu nome e sua missão explicitada na página inicial, a revista chama para a interação usuários interessados em paz, serenidade, equilíbrio e empatia. O quadro institucional da revista estabelece, pois, um quadro enunciativo de harmonia, a qual também deve prevalecer na linguagem empregada pelos usuários que seguem essa revista e participam das interações que nela ocorrem. Chamam a atenção, contudo, as manifestações violentas, que contrariam a missão da revista, provocando questionamentos relativamente à pluralidade da paz que a revista preconiza.

No dia 26 de fevereiro, a *Revista Pazes* publicou em seu perfil um *post* contendo a notícia do falecimento de uma enfermeira. O *post* ficou disponível até o dia 10 de março e suscitou muitas reações, considerando o número de comentários: 474, ressaltando que estão

² Disponível em: <https://www.revistapazes.com>. Acesso em: 08 mar. 2021

computados apenas os comentários considerados relevantes pelo sistema da plataforma do *Facebook*. O *post* apresenta o seguinte texto: “sim, meus amigos... Duvidar da ciência pode acarretar perda da própria vida! Nossos sentimentos à família”. Em seguida a esse texto, o *post* apresenta a foto de uma jovem sorridente com a seguinte legenda: “enfermeira se recusa a tomar CoronaVac e falece de reinfecção da covid-19”.

A notícia traz um dado de constatação expresso por dois fatos, entre os quais se estabeleceu um vínculo causal por meio do conector “e”:

Fato 1 - Enfermeira se recusa a tomar CoronaVac

e

Fato 2 – falece por reinfecção da covid-19

Essa constatação permite ao enunciador que assume a voz da revista emitir uma avaliação com valor de alerta: “duvidar da ciência pode acarretar a perda da própria vida”, o que equivale a dizer aos usuários: “não duvide da ciência, você pode morrer”. Verdade à parte, a mensagem tem um tom ameaçador, reforçado pela saudação “Sim, meus amigos”. É a voz do saber que alerta.

Mesmo com um tom de conselho e ameaça, não se pode dizer que a mensagem seja, em si, agressiva ou violenta. Mas também não se pode dizer que a revista transmite harmonia nesse caso. A notícia poderia vir acompanhada de um alerta sobre a importância da vacinação, mas dito de forma que, de fato, transmitisse harmonia e estimulasse a vacinação. Violento é o fato narrado, a morte da enfermeira. A aditiva que conecta os fatos 1 e 2 sugere, para além da soma dos eventos, uma relação direta de causa e consequência entre eles. Ainda que suavizado pela mensagem cortês de “Nossos sentimentos à família”, o caso da enfermeira serve como um exemplo e como uma provocação do enunciador àqueles que, eventualmente, tenham alguma dúvida sobre se devem tomar ou não a vacina. O que seria uma possibilidade, uma hipótese, a de poder perder a vida em caso de duvidar da ciência, concretizou-se para a personagem exposta no *post*. Desse modo, a revista toma partido na polêmica que se instaurou quanto à eficácia das vacinas contra o Coronavírus e, ainda que a posição seja legítima, pois a vacinação tem se mostrado eficaz no controle da Pandemia, o uso do exemplo extremo da morte da jovem, com certeza, apela para o *páthos*.

A morte de uma jovem enfermeira, especialmente de Covid-19, deveria mobilizar sentimentos de solidariedade. A morte em si causa um sentimento de dor e de solidariedade. Quando é uma pessoa jovem, que ainda teria muito a viver, esse sentimento normalmente é mais forte ainda. Assim seria esperado que as pessoas manifestassem empatia pela jovem e dor pelo desaparecimento dela. Essa empatia, contudo, desaparece face à provocação ativada pelo comentário da revista, e o objeto da inicial da postagem em si fica fora de questão em favor da polêmica entre os favoráveis e os desfavoráveis à vacina.

Nossas análises partem de um comentário inicial que desencadeou uma discussão. Esse conjunto de comentários nos permitem observar como se desenrola uma polêmica e como ela

se dissolve na paixão, no *páthos*. Os limites de um artigo acadêmico não nos permitem explorar todos os comentários que o *post* suscitou, mas é possível avaliar uma discussão. Iniciamos pelo comentário que desencadeou a discussão que tomamos para análise.

Uo1 – Só pra lembrar quem tá morrendo de peninha dessa vítima, ela contraiu a doença e provavelmente passou para outras pessoas por pura imperícia, pois trata-se de alguém com conhecimento técnico que escolheu negar o que aprendeu na sua formação, é ridículo.

O comentário de Uo1 faz referência ao sentimento de solidariedade expresso em comentários anteriores e permite inferir que houve manifestações de pesar pela morte da jovem: “quem está morrendo de peninha dessa vítima”. O emprego do pronome “quem” constitui uma construção de caráter exclusivo, isto é, exclui o locutor do fato enunciado e implica que Uo1 não está com pena da vítima. Há uma argumentação para justificar essa não inclusão, com dados de probabilidade vinculados ao saber científico relativo às possibilidades de transmissão do vírus. Sendo ela uma enfermeira, é de se esperar que detivesse tais conhecimentos: “Ela tem conhecimento técnico e escolheu negar”. Uma adjetivação de valor negativo fecha a argumentação; trata-se de uma remissão encapsuladora que define todo o acontecimento como “ridículo”, adjetivo extensivo aqui à própria vítima. Há várias marcas de violência verbal neste comentário, a começar pela expressão “morrendo de peninha”, que desqualifica os sentimentos de quem tenha sido solidário à enfermeira “imperita”, a qual teria escolhido o negacionismo e que, além de tudo, contaminou outras pessoas. Na visão de Uo1, a morte representou, portanto, merecido castigo para a enfermeira, uma espécie de pena capital. Essa provocação seguida àquela que identificamos na postagem da revista irá gerar outros comentários os quais irão desencadear a polêmica que se ampliará para além do drama individual da enfermeira e de sua família, para um problema da sociedade: tomar ou não a vacina, polêmica essa que está contaminada pelo embate político entre duas frentes ideológicas que têm sido marca da sociedade brasileira nos últimos anos. Essa questão opõe dois grupos em torno da polêmica: negacionista/ pró-vacina; eficácia de outros remédios que não a vacina contra a Covid-19/não eficácia desses remédios. O primeiro grupo tem se apoiado nos discursos do Presidente da República e de sua ala ideológica, enquanto o segundo tem se apoiado tanto em especialistas na área da saúde quanto utilizado o discurso desses especialistas para desqualificar o Presidente e seus seguidores. Essa discussão sanitária-político-ideológica tem, por assim dizer, contaminado a polêmica em torno dos temas relativos à Pandemia, especialmente nas redes sociais, e nosso *corpus* é uma mostra disso.

Apresentamos a seguir um excerto de interação em torno dessa polêmica. Embora não tenhamos todas as mensagens, porque algumas são filtradas pela plataforma, a sequência interativa permite-nos observar como se desenvolve a polêmica; com base nessa observação, procuramos verificar o estatuto da violência verbal na interação.

Ua2 - Isso é prova de que a ignorância mata muito mais do que o vírus.
Uo3 – Ua2 maior perigo é ficar como vc! Fuja louco!
Uo4 - sério? Então pra que tomar a vacina se ela não funciona?? Ou você toma vacina contra rubeola (*sic*) e pega a doença?? Vacina contra pólio, contra paralisia, sarampo entre todas que funcionam vc já viu alguém pergatar (*sic*) depois de tomar?
Uo5 - Uo4 Não tome a vacina, cara. Mas não torra a paciência com a tua asneira.
Uo4 – Uo5 asno é seu pai, estou só passando dados parem de pensar como asnos.
Uo3 - Bando de hipócritas! Primeiro porque a vaChina seria preventiva e só funciona depois da segunda dose (ainda assim é no mínimo duvidosa), então ela jamais seria salva pela vaChina, o que está salvando vidas são os medicamentos que é a Hidroxicloroquina, Azitromicina e Zinco, ou Ivermectina e Nitazoxanida.. e outros que seguem quando o quadro vai para o estágio 3 que é mais grave.
Ua6 – Uo3 e por que os medicamentos não salvou ela????
Uo3 – Ua6 pergunta ao médico o que ele usou?
Uo7 – Ua6 porque esses medicamentos não são para covid.
Uo7 – Uo3 ivermectina é para tratar os vermes do seu cérebro, né bolsominion?
Uo3 – Uo7 pode ser tbm, quem sabe! Já quem tem cérebro de jumento aí mesmo que não adianta! Hehehe
Uo8 – Uo3, que interessante! Ainda tem gente que acredita em hidorxicloroquina e ivermectina.
Uo3 – Uo8, informação faz bem e não faz passar vergonha! Leia e ouça notícias de verdade e menos globo, isso vai lhe ajudar!
Ua9 – Eitaaaa!!! A jumentada do lularápio encantador de burros, tão que tão!!!

O comentário de Ua2 associa não vacinar à ignorância e estabelece a recusa de tomar vacina como sendo causa de morte mais forte do que o vírus. O falecimento da jovem, segundo Ua2, é prova de seu ponto de vista. Instaura-se assim um ponto de vista pró-vacina, ao qual alguns usuários se oporão, enquanto outros o apoiam. A resposta de Uo3 indica que esse usuário discorda de Ua2, discordância exposta de forma violenta, qualificando o interlocutor de “louco”. Trata-se de um adjetivo axiológico de valor negativo, que desqualifica a interlocutora, sugerindo que ela não merece crédito, uma vez que ela teria alterações patológicas nas faculdades mentais.

Vale lembrar que a busca da desqualificação do interlocutor no embate discursivo, em ambos os lados, compõe-se de palavras do campo semântico da irracionalidade: “ignorância”, “loucura”, “asneira”, “vermes no cérebro”, “cérebro de jumento”, “lularápio encantador de burros” (esse último evidencia de forma mais clara a politização do tema a que nos referimos). É bastante significativo ambos os lados reivindicarem o território da razão atribuindo ao outro o da irracionalidade, ao tratar de um tema que, do ponto de vista científico, está bastante pacificado: a Covid-19 é uma doença infectocontagiosa cuja prevenção é feita pela vacinação prática médica que tem o fim de provocar a formação de anticorpos contra os agentes infectantes. No caso do *post*, a vacina citada é a Coronavac, que tem autorização temporária para uso emergencial pela ANVISA, Agência Nacional de Vigilância Sanitária, desde janeiro de 2021, além de ser usada em outros países. Em fevereiro de 2021, mês das postagens, cinco países, além do Brasil, já haviam aprovado o uso emergencial do medicamento: Indonésia, Turquia, Chile, Colômbia, Uruguai e Laos. Além disso, à época das postagens, a vacina havia conseguido o registro definitivo na China (CNN BRASIL, 2021). Nenhum dos interlocutores,

contudo, serve-se de argumentos técnicos com fontes. A violência assume o estatuto de uma espécie de bate-boca virtual em que pessoas adultas, a julgar pelas fotos das postagens, parecem estar em uma arena em que o que falta a todos é, justamente, aquilo que acusam que falta ao outro: racionalidade, que é a base da argumentação. Trata-se, aqui, da prevalência clara do *páthos* sobre a razão.

Nesse sentido, o embate discursivo amplia-se como uma conversa de pessoas com ouvidos moucos, a ponto de dois indivíduos com o mesmo ponto de vista ofenderem-se reciprocamente, como é o caso de Uo4 e Uo5. Em primeiro lugar, Uo4 questiona, de forma um tanto ambígua, aqueles que são contra a vacina, com uma lista de exemplos de outras vacinas que as pessoas tomam, estabelecendo uma analogia: se esta vacina não funciona, aquelas também não devem funcionar; e por que as pessoas tomam? O apoio na analogia serviria de argumento em favor de tomar a vacina. Como os dados da argumentação vêm em forma de pergunta, por meio de uma analogia e não por afirmação, não fica claro exatamente qual é a resposta que ele espera a essa pergunta. A ambiguidade é reforçada pela ironia na pergunta inicial “Sério?”, sugerindo que o comentário de Uo3 não deve ser levado a sério, e, portanto, também não seu ponto de vista expresso no comentário.

Como resposta, Uo5 expressa uma crítica àqueles que são contra a vacina na forma de dois atos de ordem: 1. Não tome vacina, cara. 2. Mas não torra a paciência com a tua asneira. O vocativo “cara” e a atribuição de “asneira” à opinião de Uo4 equivale, na construção, a uma ordem para o outro calar a boca, o que encaminha a discussão, mais uma vez, para a violência, ao empregar linguagem agressiva, uma vez que o termo “asneira” encapsula todo o dizer de Uo4. O substantivo asneira remete a “asno”, que está na origem do nome e designa um “dito impróprio, impensado”. Como a palavra “asno” em sentido figurado designa um ser desprovido de inteligência, pode-se inferir que o Uo5 chama Uo4 de “burro”. Aqui configura-se aquele diálogo entre surdos que destacamos, pois vale observar que o usuário Uo5 provavelmente não compreendeu bem o que o interlocutor defendia, já que ambos estão a favor do mesmo argumento: tomar a vacina. A reação de Uo5 é, contudo, de quem compreendeu o oposto.

Como reação, Uo4 parte para a agressão, com violência verbal explícita: “Asno é seu pai, estou só passando dados porem de pensar como asnos”. A palavra “asno” é empregada duas vezes nesse curto comentário. A violência é empregada para fortalecer o posicionamento a favor da vacina, mas cabe observar que, em sua defesa, Uo4 afirma fazer justamente o que não fez: passar dados, que seriam resultados de investigação, de pesquisa ou conhecimento prévio para se resolver um problema. O sujeito, desse modo, reivindica credibilidade para suas impressões, apoiado nos supostos dados que afirma repassar, sem, contudo, dizer quais são, de que natureza são ou de que fonte os colheu. A pálida referência aos dados assume aquele caráter tão comum nessas discussões que é a de apropriar-se de argumentos pseudocientíficos ou supostamente científicos. Em alguns casos, nessas discussões, aparecem vagas referências a estudos científicos, pareceres de especialistas, entre outras construções que, curiosamente, servem-se da ciência para desconstruir o próprio conhecimento científico. Ainda que Uo4 esteja

certo em seu posicionamento a favor da vacina, caso seja esse mesmo, dada a ambiguidade detectada em seu comentário, tanto ele quanto os outros que se posicionam da mesma forma acabam prestando pouco serviço à causa defendida, movidos que se encontram pela paixão. Na sequência da interação, surgem manifestações cujo posicionamento é contrário à vacina e em defesa de medicamentos como cloroquina, entre outros, tão enviesados pela paixão quanto os anteriores.

O usuário Uo3 dá continuidade à discussão, iniciando seu comentário com uma violência explícita, na forma de um xingamento: “bando de hipócritas”. Bando remete a bandidagem, grupo de malfeitores. Somente essa designação já traz um valor negativo; esse grupo de malfeitores é, em adição, caracterizado pela hipocrisia, ou seja, pela dissimulação, pela falsidade, pela mentira. A argumentação para justificar a desqualificação vem da crença de que a vacina não funciona contra a doença. Uo3 argumenta que o que funciona são medicamentos que ele lista, cinco, além de outros, conforme Uo3. O comentário de Uo3 contrário à vacina gera uma discussão que o coloca em questionamento e refutação da afirmação em defesa dos medicamentos, e Uo7 apresenta um comentário, dirigido a Uo3, marcado explicitamente de violência: “Ivermectina é para os vermes do seu cérebro, né bolsominion?”. Ivermectina é um medicamento utilizado para o tratamento de vermes. É sabido que os vermes se desenvolvem no intestino, em meio às fezes. A afirmação de Uo7 de que o dito remédio é para os vermes do cérebro de Uo3 equivale a dizer que Uo3 tem fezes no cérebro. Trata-se de uma afirmação violenta que desqualifica Uo3, ferindo-o moralmente, de forma insultuosa, expressando a aversão e o menosprezo pelo interlocutor. O vocativo aqui utilizado, “bolsominion”, pejorativamente utilizado para caracterizar os que se posicionam favoráveis ao atual Presidente da República, defensor público dos remédios citados e fiador do discurso anti-vacina, irá suscitar a reação de Uo9, a qual comentaremos mais adiante, que evocará o neologismo “lularápio” em referência ao antigo Presidente, ideologicamente contrário ao atual.

Em resposta, Uo3, que defendia o uso de medicamentos contrapondo-se à vacinação, retoma a mesma estratégia violenta de Uo7, que o agrediu. Inicialmente, parece concordar com Uo7, ao dizer “Pode ser também!”, mas, na sequência, agride Uo7, dizendo que “Já quem tem cérebro de jumento aí mesmo que não adianta!”. A estratégia é diferente da do adversário, que se dirigiu diretamente a ele, com o emprego do possessivo “seu cérebro”, direcionado à segunda pessoa do discurso (você). Uo3 deixa implícito a quem refere, utilizando o pronome relativo de caráter indefinido “quem” (aquele/aquela que). Como a resposta é dirigida explicitamente a Uo7, é possível inferir que “quem” refere a Uo7, no dizer de Uo3. Fechando o comentário, Uo3 expressa-se vitorioso na disputa de agressões, por meio de “Hehehe”, vangloriando-se de um comentário bem-sucedido.

Uo8 chama a atenção de Uo3, também por meio de ironia - “que interessante!” - além do emprego de forma indefinida - “tem gente”. Pela crítica à crença nos tratamentos medicamentosos contra a Covid-19 e com base no vocativo que nomeia Uo3, podemos afirmar que a crítica é dirigida a Uo3. Esse responde a Uo8, desqualificando seu comentário, sugerindo

que ele não está fundamentado em informações e notícia “de verdade”. Chama assim Uo8 de mal informado e qualifica que a má informação de Uo8 o “faz passar vergonha”, desqualificando a afirmação do usuário. Ao desqualificar o dizer de Uo8, Uo3 tenta desqualificar o próprio usuário, pois ao combater os argumentos do adversário, combate-se também a pessoa do adversário, afinal, se seus argumentos não são bons, ele também não é.

Encerra a discussão um comentário avaliativo da conversa como um todo. Nesse comentário, Ua9 usa a violência verbal, recorrendo ao mesmo campo semântico das violências empregadas nos comentários anteriores: asno, jumento, burro: “A jumentada do lularápio encantador de burros, tão que tão!!!”. Nota-se aqui, além do neologismo referente ao ex-presidente que já apontamos, o caráter zoomórfico das ofensas, “jumentada” e “burros”. O epíteto desqualifica tanto o ex-presidente quanto os seus seguidores, chamando-os não só de burros, mas também de ratos, ao intertextualizar o conto folclórico alemão “O Flautista de Hamelin” (CHAVES, 2012), por meio do qual faz uma analogia entre o político opositor e o flautista de Hamelin, personagem que encantou os ratos da cidade com sua flauta.

Observando o conjunto dos comentários, podemos afirmar que, de ambos os lados da polêmica, tanto a favor como contra vacinação/uso de medicamentos refutados pela ciência, a violência aparece da mesma forma, com o emprego de estratégias semelhantes. Na realidade, estabelece-se um campo semântico para a violência verbal, inaugurada por um dos usuários, o que permite inferir que o emprego de violência por um dos usuários estimulou o uso de violência verbal na continuidade do diálogo.

Considerações finais

No início deste artigo, estabelecemos como pergunta orientadora: a grande visibilidade das interações nas redes sociais altera o estatuto da violência nas situações de controvérsia argumentativa, como é o caso das polêmicas? Estabelecemos como objetivo para este trabalho investigar o estatuto da violência nas redes sociais, especificamente em interações marcadas pelo dissenso. Para tanto, analisamos uma breve interação polêmica na rede social *Facebook*, que, embora não tenha caráter generalizador, nos permite avançar algumas reflexões.

Depois de observar os poucos exemplos apresentados, de parte de uma interação em torno de um problema de sociedade, a importância da vacinação, acreditamos poder afirmar que a violência, no jogo polêmico, cumpre o papel sobretudo de construir ou reforçar uma imagem identitária para os grupos aos quais pertence cada usuário, no caso de nosso exemplo, negacionista/ pró-vacina; defensor da eficácia/não eficácia de determinados tratamentos, reforçando o caráter dicotômico da polêmica, que põe sempre dois polos de pontos de vista em interação. Observamos, ainda, que essa polêmica se desdobra para além do tema inicial e repousa sobre as questões políticas que estão na base das tomadas de posição dos indivíduos.

Com base nos exemplos observados, cremos poder afirmar que a violência fica à margem da discussão e argumentação central, no vacinar-se ou não se vacinar; eficácia/não

eficácia de determinados tratamentos, seu papel argumentativo é, na verdade mostrar pertencimento ao grupo (eu sou como vocês negacionista/pró-vacina). Mais do que cumprir a função da polêmica de persuadir um terceiro, conforme afirma Amossy (2017), tendo em vista que cada um está congelado no seu posicionamento, nas redes sociais, o uso da violência parece atuar para reforçar um posicionamento perante o grupo instituído do qual o usuário faz parte. É como se o usuário precisasse mostrar para os seus pares que ele atua efetivamente e, para tanto, agride o *adversário*. Essa agressão verbal está ligada ao *páthos*, que se manifesta, como vimos, nas escolhas linguísticas de palavras que agridem tanto os conhecimentos do outro quanto suas formas de ver o mundo. Essas escolhas, via de regra, apontam para uma zoomorfização do oponente ou de seu grupo, um dos ápices da agressividade, como se esse tipo de xingamento materializasse a punição física que se deseja impor ao adversário, cumprindo o papel de agredir, ainda que ninguém fique ferido fisicamente, daí a sua persistência. Assim, cremos poder afirmar que a violência, na polêmica analisada, cumpre o papel de marcar mais claramente a dicotomia entre os polos em discussão, adquirindo um estatuto de simulacro de uma guerra de fato que, em grande medida, mais contribui para ampliar a dissensão do que para estabelecer o diálogo na defesa de pontos de vistas diversos em busca de consenso.

Referências

- AMOSSY, R. A Apologia da Polêmica. São Paulo: Contexto, 2017.
- ANGENOT, M. *La parole pamphlétaire typologie des discours modernes*. Paris, Payot, 1982.
- BOUSFIELD, D. Impolitenesse in the struggle for power. In: BOUSFIELD, D.; LOCHER, M. (Eds.). *Impoliteness in Language*. Berlin/NY: Mouton de Gruyter, 2008, p. 127-153.
- CABRAL, A. L. T. Inteligência Retórica: violência e emoções na construção do ethos. *Verbum*, v. 9, n. 1, p. 49-64, 2020. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/verbum/article/view/48365/pdf>. Acesso em: 13 jun. 2021.
- CABRAL, A. L. T. Violência verbal e argumentação nas redes sociais: comentários no Facebook. *Revista Calidoscópio*, v. 17, n. 3, p. 416-432, 2019. Disponível em: <http://revistas.unisinos.br/index.php/calidoscopio/issue/view/789>. Acesso em: 13 jun. 2021.
- 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, A.; MONTE, M.; RODRIGUES, M. G. S. (Eds.). *Comment les médias parlent des émotions l'Affaire Nafissatou Diallo contre Dominique Strauss-Kahn*. Limoges: Lambert-Lucas, 2015, p. 307-323.
- CABRAL, A. L. T.; LIMA, N. V. Interações conflituosas e violência verbal nas redes sociais: polêmica em comentários no Facebook. *Revista (Con)textos Linguísticos*, v. 12, n. 22, Edição Especial Violência Verbal, p. 39-58, 2018. Disponível em: <http://www.periodicos.ufes.br/contextoslinguisticos/article/view/20626/14231>. Acesso em: 13 jun. 2021.
- CABRAL, A. L. T.; LIMA, N. V. Argumentação e polêmica nas redes sociais: o papel de violência verbal. *Signo*, v. 42, n. 73, p. 86-97, 2017. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.17058/signo.v42i73.8004>. Acesso em: 13 jun. 2021.

LINHA D'ÁGUA

CABRAL, A. L. T.; ALBERT, S. A. de 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. (Orgs.). *Descortesia e Cortesia: expressão de culturas*. São Paulo: Cortez, 2017, p. 267-294.

CHAVES, A. M. *O Flautista de Hamelin*. Tradução do poema de “The pied piper of Hamelin”, de Robert Browning. *E-F@BULATIONS/E-F@BULAÇÕES*, v. 10, p. 54-72, 2012. Disponível em: <https://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/11443.pdf>. Acesso em: 13 jun. 2021.

CNN BRASIL. Coronavac obtém registro definitivo na China e será usada na população em geral. *CNN Brasil*, São Paulo, 6 fev. 2021. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/saude/2021/02/06/coronavac-obtem-registro-definitivo-na-china-e-sera-usada-na-populacao-em-geral>. Acesso em: 13 jun. 2021.

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

CULPEPER, J. Reflections on impoliteness, relational work and power. In: BOUSFIELD, D.; LOCHER, M. (Eds.). *Impoliteness in Language*. Berlin/NY: Mouton de Gruyter, 2008, p. 17-44.

DANBLON, E. *La fonction persuasive* antropologie du discours rhétorique origines et actualité. Paris: Armand Colin, 2005.

DEVELOTTE, C. Décrire l'espace d'exposition discursive dans un campus numérique. *Le français dans le monde. Recherches et applications*, número spécial, p. 88–100, 2006. Disponível em: <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00151851>. Acesso em: 13 jun. 2021.

GEORGES, F. *Identités Virtuelles les profils utilisateur du Web 2.0*. Mercuès: Editions Questions théoriques, 2010.

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

GRAHAM, S. L. ; HARDAKER, C. (Im)politeness in digital communication. In: CULPEPER, J.; HAUGH, M.; KADAR, D. Z. (Eds.). *The Palgrave Handbook of Linguistic (Im)politeness*. London : Palgrave Macmillan, 2017, p. 785-814.

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

KAUFMANN, J-C. *L'invention de soi: une théorie de l'identité*. Paris: Armand Colin, 2004.

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. (Orgs.). *Descortesia e Cortesia: expressão de culturas*. São Paulo: Cortez, 2017, p. 17-55.

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

KERBRAT-ORECCHIONI, C. *Le discours en interaction*. Paris: Armand Colin, 2005.

LOCHER, M. Politeness research from past to future, with a special focus on the discursive approach. In: AMAYA, L. F. ; HERNÁNDEZ-LÓPEZ, M. De la O. ; MORÓN, R. G. ; CRUZ, M. P. ; BORRERO, M. M. ; BARRANCA, M. R. (Eds.). *New perspectives on (Im)politeness and interpersonnal communication*. Newcastle : Cambridge Scholars Publishing, 2012, p. 36-60.

MAÍZ-ARÉVALO, C. Losing face on Facebook: linguistic strategies to repair face in a Spanish common interest group. In: BOU-FRANCHE, P.; BLITVICH, P. G-C. (Eds.). *Analysing Digital Discourse New Insights and Futures Directions*. Cham: Palgrave Macmillan, 2019, p. 283 – 309.

MEYER, M. *Principia Rhetorica une théorie Générale de l'argumentation*. Paris: Librairie Arthème Fayard, 2008.

MILLS, S. Sociocultural Approches to (Im)politeness. In : CULPEPER, J.; HAUGH, M.; KADAR, D. Z. (Eds.) *The Palgrave Handbook of Linguistic (Im)politeness*. London : Palgrave Macmillan, 2017, p. 41-60.

OLIVEIRA, A. L. A. M.; CABRAL, A. L. T. Batalhas de MC: um estudo sobre (im)polidez e categorização axiológica à luz da pragmática. *Revista de estudos da linguagem (UGMG)*, v. 28, n. 4, p. 1983-2004, 2020. Disponível em: <http://www.periodicos.letras.ufmg.br/index.php/relin/article/view/16681>. Acesso em: 13 jun. 2021.

PAVEAU, M-A. 2017. *L'Analyse du Discours Numérique*. Dictionnaire des formes et des pratiques. Paris: Hermann, 2017.

PLANTIN, C. *Dictionnaire de l'argumentation*. Une introduction aux études d'argumentation. Lyon: ENS Éditions, 2016.

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, p. 311-332, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.26334/2183-9077/rapln3ano2017a17>. Acesso em: 13 jun. 2021.

TECMUNDO. Brasil é o terceiro país com mais usuários no Facebook. *Tecmundo*, Curitiba, 27 fev. 2019. Disponível em: <https://www.tecmundo.com.br/redes-sociais/139130-brasil-terceiro-pais-usuarios-facebook.htm> Acesso em: 13 jun. 2021.

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

Recebido: 14/06/2021.

Aprovado: 28/07/2021.