



OS TROLLS E O PRINCÍPIO DE IMPOLIDEZ NAS SEÇÕES COMENTÁRIOS DE SITES DA INTERNET

I fear the day that technology will surpass our interaction. The world will have a generation of idiots. (Albert Einstein)

Aguinaldo Pereira¹

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Aguinaldo Pereira (2016): "Os Trolls e o princípio de impolidez nas seções comentários de sites da internet", Revista Caribeña de Ciencias Sociales (marzo 2016). En línea: <http://www.eumed.net/rev/caribe/2016/03/impolidez.html>

RESUMO: No presente artigo discutirei aspectos do Princípio de Polidez, cunhado por Brown e Levinson (1987 [1978]), chamando a atenção para os desdobramentos teóricos surgidos a partir da proposta original, principalmente sobre o Princípio de Impolidez, discutidos por Culpeper (2011), Leech (2014), Eelen (2001), e Mills (2013). Para isso, vou me valer de alguns excertos deixados por participantes na seção de comentários em três diferentes *sites* sobre carros. Nessas, o usuário virtual precisa fazer uma inscrição com nome e e-mail, ou fazer um *log in* através de uma rede social, sendo a mais comum o *facebook*. O objetivo deste artigo é discutir as definições de impolidez pela ótica dos autores supracitados, buscando analisar, com base em alguns exemplos, as violações das máximas como processo inverso da polidez. Ademais, apontar como alguns autores veem a interação via comentários em seções de *sites* da internet.

Palavras-chave: (Im) polidez linguística, interação virtual, comentários de *sites*.

ABSTRACT: In this article I will discuss aspects of Politeness Principle, coined by Brown and Levinson (1987 [1978]), drawing attention to the theoretical developments arising from the original proposal, especially on the Impoliteness Principle, discussed by Culpeper (2011), Leech (2014), Eelen (2001) and Mills

¹ Professor de português/inglês do Instituto Federal de Mato Grosso/ *campus* Confresa IFMT. É doutorando do programa de Pós-graduação em Linguística da Universidade de Brasília PPGL/UNB. e-mail: aguinaldo.pereira@cfs.ifmt.edu.br

(2013). For this, I will bring some comments left by participants in the comments section at three different websites about cars. In these, the virtual user needs to do a pre-registration with name and e-mail, or log in via a social network, which the most common is Facebook. The purpose of this article is to discuss the impoliteness settings from the perspective of the above mentioned authors, seeking to analyze, based on a few examples, maximum violations as the reverse process of politeness, according to the considerations of Culpeper (2011) and Leech (2014). In addition, pointing out how some authors see the interaction via comments on internet sites sections.

Keywords: Linguistic (im) politeness, virtual interaction, websites comments section.

1. Introdução

A cada ano que passa mais e mais pessoas passam a fazer parte do mundo virtual, também conhecido como teia mundial, através dos microcomputadores que passam a ser mais e mais acessíveis ao público popular. Esse fenômeno sem dúvida reconfigura as formas de relação e interação entre os participantes que passam a se inserir nesse universo, bem como, ao menos incomodar alguns críticos que rejeitam algumas das formas em que a participação das pessoas nessa rede passa a se delinear.

Muitos são os trabalhos que tratam dessa nova ordem nas relações interpessoais, nos quais podemos ver diferentes posicionamentos, alguns chamando a atenção para a possibilidade de estarmos diante de um processo catastrófico, no entanto irremediável, como a visão filosófica de Baudrillard (2001):

Não podemos confiar nos valores tradicionais ou na reabilitação da realidade. Afinal de contas, pode ser que a humanidade, por intermédio de uma compulsão enigmática, esteja envolvida intimamente neste processo catastrófico e, portanto condenada a desaparecer. Se for esse o processo, seria muito melhor tratarmos nosso desaparecimento como uma forma de arte – exercita-lo, representa-lo, criar uma arte do desaparecimento. É melhor que a alternativa, que seria desaparecer sem deixar traços, sem querer o espetáculo de nossa destruição. (Baudrillard, 2001, p.74)

Baudrillard (*ibid*) chama atenção para às questões morais e éticas (valores tradicionais) nesse novo modo da realidade (a virtual). A partir da inscrição de um novo *usuário* nessa nova e crescente realidade, novas regras são postas para esse indivíduo, as quais são tomadas como verdades. Ao que parece, a proposta de Baudrillard refere-se a *filtros* para entender essa nova realidade, a qual deve ser compreendida a partir de um ponto de vista ético e moral.

A tipificação e/ou dicotomia entre dois mundos não procede para outros. Segundo Jacques Chirac (2000)², a qualificação do espaço cibernético como um novo paradigma não pode nos levar à ideia da existência de dois mundos diferentes, um real e outro virtual, nos quais os valores de liberdade, igualdade e dignidade da pessoa devem ser respeitados.

Para Rüdiger (2004), as passagens de desfragmentação pelas quais a humanidade atravessa podem ser assim descritas:

A modernidade surge com a ruptura dos princípios de vinculação e a promoção de um individualismo em cuja base se afirma o conceito de sociedade. Agora, o movimento histórico se encarrega de projetar esse indivíduo num processo de fragmentação social e desintegração interior que, pouco a pouco, vai tornando difícil sustentar esse conceito. (RÜDIGER, 2004, p.51)

Segundo Rüdiger (2004 *apud* Pithan e Timm 2007), é na internet que se consagra a desintegração da personalidade social unificada, do ponto de vista ideológico ou religioso, e consolida-se a fragmentação das relações sociais. Nesse sentido, o indivíduo estaria inserido em uma teia de contatos aberto ao infinito, modificando-se constantemente e acessível às mais diversas formas de comunicação. Os benefícios dessa nova realidade impõem alienações e subordinações individuais. Apesar dos benefícios em muitas áreas, há muitos prejuízos em planos da existência, do ambiental ao subjetivo e pessoal.

Para Diniz (2015), a seção de comentários dos grandes portais de notícias, tema de minha discussão neste artigo, chegou ao colapso. Segundo o autor (*ibid*), *com a proliferação de desestabilizadores de discussão o local de expressão de opinião de leitores chegou a níveis alarmantes de inocuidade. O que era para ser o principal instrumento de interação entre veículos e leitores (debate minimamente profícuo sobre o tema tratado) está fracassado.*

Para a discussão que proponho, optei por uma investigação a partir de sites de carros. Justifico que a opção não foi de forma alguma aleatória, mas tem o intuito de sugerir que, mesmo quando se parte para outros assuntos menos corriqueiros como os de páginas sobre política, economia, notícias policiais, etc., os usuários da rede ainda conseguem "brechas" para a impolidez na interação virtual.

No entanto, antes de entrar nas questões mais específicas sobre a impolidez entre os interagentes nessa parte do mundo virtual, buscarei apresentar parte da teoria que delineará a discussão em foco, principalmente a partir dos precursores desse arcabouço teórico: Brown e Levinson (1987), doravante B&L. Além desses, far-se-á necessário uma visita a outros nomes da (im) polidez linguística e pragmática, como meio de respaldar as reflexões aqui propostas. Acredito que a noção de *face*, originalmente abordada por Goffman (1967) será um ponto primordial para a clareza na compreensão inicial deste artigo.

² Discurso proferido pelo então presidente da República da França por ocasião da Conferência do G8 sobre segurança e confiança no ciberespaço.

2. Polidez linguística, noção de face e outros elementos importantes para a discussão

A teoria da polidez de B&L (1987) tem sido muito influente na pragmática, mas também em outras áreas dos estudos linguísticos como sociolinguística interacional, comunicação e algumas áreas das ciências sociais e humanas. Já no início do trabalho seminal, B&L (*ibid*) falam sobre a importância das pesquisas em polidez com foco nas funções sociais da linguagem, tanto para a sociolinguística, quanto para a pragmática. Assim é descrito por eles:

No caso da sociolinguística, a teoria defende uma mudança na ênfase da preocupação atual com a identidade do falante, para focar nos padrões didáticos de interação verbal como expressão de relacionamentos sociais; e da ênfase no uso de formas linguísticas, para ênfase na relação entre forma e inferência complexa (...). No caso da pragmática linguística grande parte do descompasso entre o que é "dito" e o que é 'implicado' pode ser atribuído à polidez, para que as preocupações com as "funções" de apresentação da língua devem ser complementadas com a atenção para as "funções sociais" da linguagem, que parecem motivar muitos detalhes linguísticos (B&L, 1987: 2-3).³

Como visto, têm-se motivos suficientes para investigações nessa área da linguística, tanto pelo viés da sociolinguística, quanto pelo olhar da pragmática. Aqui proponho uma discussão em que se tenha um olhar visto pelos dois ângulos, além de outras que convergem para melhor explicar os fenômenos que abarcam as questões relacionadas à polidez, tais como a filosofia, a sociologia e a análise da conversação.

Acredito que um dos pontos chave da teoria de B&L (*ibid*) seja a noção abstrata de uma Pessoa Modelo (*Model Person* [MP]), o que "consiste em um falante fluente intencional de determinado idioma natural, dotado de duas propriedades especiais – *racionalidade* e *face*". (1987, p.58)⁴ Os conceitos abstratos de *racionalidade* e *face* são adotados a partir dos trabalhos de Goffman (1967). Dessa forma, todos os sujeitos de uma sociedade são presumivelmente considerados realizações variadas e complexas de uma MP. Uma MP é dividida em *speaker* [S] (falante) e *hearer* [H] (ouvinte) ou *addressee* (destinatário, interlocutor). Dessa forma, qualquer pessoa inserida em determinada cultura seria um MP em potencial.

³ Tradução minha para o trecho: In the case of *sociolinguistics*, the theory argues for a shift in emphasis from the current preoccupation with speaker-identity, to a focus on dyadic patterns of verbal interaction as the expression of social relationships; and from emphasis on the usage of linguistic forms, to an emphasis on the relation between form and complex inference....In the case of *linguistic pragmatics* a great deal of the mismatch between what is 'said' and what is 'implicated' can be attributed to politeness, so that concerns with the 'presentational functions' of language should be supplemented with attention to the 'social functions' of language, which seem to motivate much linguistic detail. (grifos dos autores)

⁴ Tradução minha a partir do texto: *Consists in is a wilful fluent speaker of a natural Language, further endowed with two special properties – rationality and face.*

B&L (*ibid*, p.56), para a tese de universalidade da polidez linguística, buscam demonstrar o papel da racionalidade e sua ascensão mútua pelos participantes, mostrando que a derivação de inferências vai além do significado inicial das palavras, tons e gestos. Segundo os autores, somente o uso racional ou lógico das estratégias fornece uma explicação única de tais diversidades cinésica, prosódica e usos linguísticos. Para o escopo da teoria, alguns termos foram tomados por empréstimo, com o propósito de explicar os pressupostos do todo teórico. Um desses foi o conceito de *face*.

O conceito de *face* é elemento primordial para a compreensão da teoria de polidez, não somente em B&L, mas também em Lakoff, Leech, Watts, entre outros. Mecanismos ou estratégias de manutenção da *face* são descritos, respectivamente, como estratégias de polidez (B&L, 1987), regras de polidez (LAKOFF, 1973) e máxima de tato (LEECH, 1983). Esses conceitos serão fundamentais para a compreensão deste trabalho, principalmente pelos espaços deixados para que o investigador infira possibilidades de acontecimentos, visto tratar-se de um espaço virtual de discussão, em que a *face* ora é preservada por mecanismos de anonimato, ora exposta pelas redes sociais. No entanto, ainda se faz necessário adentrar um pouco mais nas noções do Princípio de Polidez para compreensão da proposta do artigo.

B&L considera a *face* como um conceito universal, mas relativo culturalmente, e a definem a partir de Goffman e do termo popular do inglês *losing face* (quebrar a cara), entre outras noções similares, como ser envergonhado ou humilhado. Dessa forma, o valor de *face* é algo emocionalmente investido, e só pode ser perdida ou mantida, e deve ser reforçada constantemente durante o jogo interacional.

Para Goffman (1967, p.76-77), a *face* é o valor social positivo que uma pessoa efetivamente reivindica para si mesma pela linha que outros supõem que ele tomou durante determinado contato. Essa imagem é delineada de si em termos de atributos sociais aprovados.

Outros conceitos de Goffman (*ibid*) relacionados a *face* são mencionados no trabalho de Souza (2008, p15), descritos abaixo:

Face social: “embora a face social de uma pessoa possa ser o que ela possui de mais pessoal, o centro de sua segurança e prazer, trata-se apenas de um empréstimo que lhe foi feito pela sociedade: poderá ser-lhe retirada caso não se comporte de modo a merecê-la” (p.80-81).

Manter a face: manter a face hoje implica ter adotado uma determinada linha coerente com a anterior (ex.: se a pessoa aceitou ser humilhada, os outros não terão consideração com seus sentimentos, no presente).

Estar na face errada: “uma pessoa está na face errada quando surge uma informação acerca de seu valor social que não pode ser integrada, mesmo com esforço, à face que está sendo sustentada” (p.79).

Estar na face errada / fora da face: produz sentimentos (justificados ou não) de vergonha, inferioridade, embaraço. A pessoa teme perder sua reputação e isso constitui uma ameaça à face e aos sentimentos ligados à mesma. A expressão “perder a face” significa estar fora da face, estar na face errada, estar envergonhado (perder o prestígio; desacreditar-se).

Estar em face / estar na face certa: produz confiança e segurança ou quando não está, mas os outros não deixam isto transparecer.

Salvar a face: refere-se ao processo pelo qual a pessoa sustenta para os outros a impressão de não ter perdido a face (salvar as aparências)

Trabalhos de face / elaboração da face: pretende designar “as ações através das quais uma pessoa é capaz de tornar qualquer coisa que esteja fazendo consistente com a face” (p.82)

A partir da reformulação do conceito de *face* por B&L, estes estendem o termo para *face positiva* e *face negativa*. A *face positiva* está relacionada aos desejos do MP de ser aprovado e apoiado por outras pessoas quando apropriado. Por sua vez, *face negativa* diz respeito aos desejos do MP, quando apropriado, de livrar-se de imposições, dívidas sociais/ materiais ou obrigações. Em outras palavras, *face positiva* refere-se à autoimagem positiva consistente ou *personalidade* (incluindo o desejo crucial de que esta autoimagem seja apreciada e aprovada) reivindicada pelos interagentes. Por sua vez, *face negativa* é a reivindicação básica de territórios, preservação pessoal, direito a não alheação, ou seja, a liberdade de ação e liberdade de imposição. (B&L 1987, p.61).

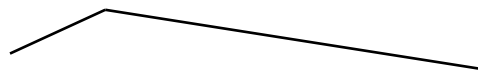
Os MP podem alcançar esses objetivos através de escolhas racionais, mas deve-se observar que existe uma dependência mútua na satisfação ou não da *face*, numa relação de reciprocidade para atingir tais objetivos. Atos de fala, tais como pedidos, desculpas, reclamações, elogios etc., que acontecem em uma conversa entre interagentes são analisados em termos dos seus efeitos sobre a respectiva *face* dos envolvidos (MPs).

Outro ponto chave na teoria de B&L é a noção de *face-threatening acts* (FTA – Atos de ameaça à *face*, 1987, p.60). Quando uma pessoa encontra-se numa situação onde um FTA é necessário, ela usa de sua racionalidade para avaliar a situação e, em seguida, decide se quer ou não executar uma FTA. Essa avaliação exige que o falante (S) administre o querer pela máxima de eficiência de execução com o querer preservar a *face* do falante (S) ou do ouvinte (H) a qualquer grau. Minimizar a ameaça à *face* do outro requer que o interessado seja (S), (H), ou ambos, procure através de escolhas de diversas estratégias e diferentes graus de risco de ameaça para a execução da tarefa.

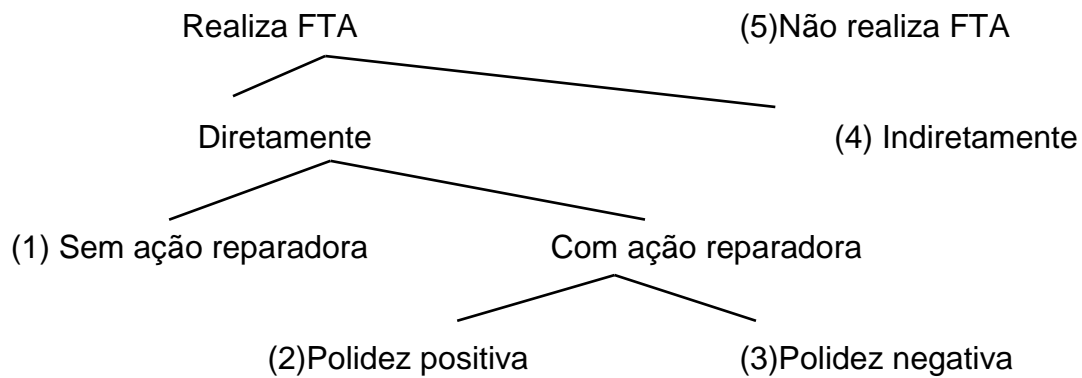
Circunstâncias que determinam a escolha de estratégias.⁵

Consideração de risco de perda da face (1-5)

Menor [1].....Maior
[5]



⁵ Tradução minha para o quadro (da esquerda para a direita/ de cima para baixo): circumstances determining choice of strategy; estimation of risk of face loss; greater; lesser; do the FTA; 5. don't do the FTA; on record; 4. off record; 1. without redressive action, baldly; with redressive action; 2. positive politeness; 3. negative politeness.



(B&L, 1987, p.60) com adaptações e tradução feitas por mim.

Com base na figura acima (B&L, 1987, p.60), numerada de acordo com a estratégia e peso do FTA a ser realizado, aplicada a fórmula proposta pelos autores, pode-se entender melhor como a seleção de estratégias pode diminuir ou aumentar a ameaça na interação. No caso em que um ato de fala não tem (ou tem pouco) peso, ele pode ser produzido sem perífrases, na interlocução, sem nenhuma ação compensadora. Esta seria seguida pelas Máximas de Grice (1975) para alcançar a comunicação eficiente; ou seja, Qualidade (procure afirmar coisas verdadeiras), Quantidade (não diga nem mais nem menos do que o necessário), Relevância, e Modo (seja claro) (Grice, 1975). Um FTA mais denso, no entanto, justificaria o desvio dessas máximas, a fim de satisfazer o querer da *face*.

Nesse sentido, a polidez positiva seria uma ação corretora projetada para proteger a *face positiva*; semelhantemente, a *polidez negativa* diz respeito à *face negativa*. Um FTA mais pesado justificaria fazer um FTA sem ação reparadora, através de implicaturas conversacionais, como sugerido anteriormente. Para cada estratégia, tal como mostrado na Figura 1, consiste em uma série de procedimentos ainda mais específicos. Em outras palavras, polidez positiva busca dar ênfase no conjunto comum de proximidade social e cultural entre os interagentes. Já a polidez negativa dá ênfase na autonomia e soberania do interlocutor.

Na tentativa de sintetizar a teoria da polidez proposta por B&L (*ibid*), apresentada até então, poderia afirmar que ela é definida como uma ação cooperativa com objetivos estratégicos de desempenho que utiliza a aplicação de estratégias de cooperação ou negociação, em que os interlocutores (S/H – nos termos dos autores) evitam colapso/conflitos na comunicação. A polidez linguística, dessa forma, poderia ser vista como um desvio da superfície linguística do comportamento claro e racional. A partir de uma visão à luz da pragmática, a polidez é vital porque a falta de comunicação das atitudes polidas geralmente é vista não apenas como a ausência de tal atitude, mas como expressão de uma atitude agressiva.

B&L (*ibid*) enumeram uma série de estratégias de polidez relacionadas sistematicamente com o grau de ameaça implícita a *face* (FTA) no sentido de maior para o menor risco ameaçador na interação entre S-H, onde a opção de maior polidez como estratégia de menor risco é quase sempre selecionada.

A seleção de estratégia e nível de polidez é determinada por um número de determinantes contextuais: O poder (P) relativo de (S) sobre (H), à distância

(D) entre (S) e (H) e a avaliação de sobrecarga do S/H (R), tudo levado em consideração com os riscos de ameaça a *face* (FTA). Estes fatores são associados com os papéis que todas as pessoas possuem na situação e sociedade em que estão inseridas. Pode-se definir diferentes sistemas de polidez para diferentes situações de comunicação, dependendo do P, D e S/H (R).

3. Impolidez linguística e desdobramentos teóricos

Como se vê, há um amplo arcabouço para a discussão sobre o Princípio de Polidez, ganhando força com trabalhos que vem sustentando cada dia mais a teoria proposta inicialmente por B&L. No entanto, outro estudo surge a partir desse e busca estabelecer lugar a partir da proposta de alguns autores: o de impolidez linguística. Segundo Eelen (2001), Mills (2013), o estudo da impolidez linguística deveria ser investigado a partir de seus termos próprios, em vez de vinculado aos termos da teoria da polidez. Para Leech (2014, p.219)⁶, *a melhor maneira de começar a teorizar sobre impolidez é construir uma teoria da polidez, o que é claramente um fenômeno intimamente relacionado, na verdade o polar oposto de polidez.*

A meu ver, Culpeper (2011) é quem melhor descreve o modelo de impolidez linguística, corroborando para a compreensão dessa importante área da interação social, o que ele faz ao desenvolver um sistema descritivo e teórico, propondo uma definição abrangente e robusta.

Segundo Eelen (2001, p.245)⁷, a necessidade de uma teoria de impolidez se justifica pela *incapacidade de explicar adequadamente a impolidez pelos mesmos conceitos que explicam a polidez.*

Para Culpeper (*ibid*)⁸, *impolidez envolve (a) um atitude composta de crenças avaliativas negativas sobre determinados comportamentos em contextos sociais específicos, e (b) a ativação dessa atitude por esses comportamentos específicos no contexto.*

Em definição metalinguística do termo aqui tratado (impolidez), certo dicionário online descreve como *falta de polidez, descortesia, indelicadeza.*⁹ Outro, a partir do termo sinônimo **grosseria**, diz se da *particularidade ou condição do que é grosseiro; em que há incivilidade; mal-educado: agia com excesso de grosseria. Maneira de se comportar que expressa descortesia; falta de educação.*¹⁰ De forma bastante parecida, uma terceira entrada sobre o termo impolidez diz ser tratar *de natureza ou característica de impolido (sem polidez); qualidade do que não possui cortesia; descortesia.*¹¹

Muitas são as razões para investigações em situações de impolidez, seja no meio político, como as veiculadas no congresso em Brasília, nas trocas

⁶ Tradução minha para o trecho: (...) *the best way to start theorizing about impoliteness is to build on a theory of politeness, which is clearly a closely related phenomenon, in fact the polar opposite of politeness.*

⁷ Tradução minha para o trecho: *The inability to adequately account for impoliteness by the same concepts that explain politeness*

⁸ Tradução minha para o trecho: *Impoliteness involves (a) an attitude comprised of negative evaluative beliefs about particular behaviours in particular social contexts, and (b) the activation of that attitude by those particular incontext-behaviours.*

⁹ <http://www.priberam.pt/dlpo/impolidez>

¹⁰ <http://www.dicio.com.br/grosseria/>

¹¹ <http://www.dicio.com.br/impolidez/>

de ofensas entre deputados e senadores; as sobre discussões ideológicas, travadas nas mídias televisivas e na internet, entre tantas outras. Segundo Leech (2014, p.220), não é conclusiva a consideração de que a polidez e a cooperação seja a norma num sentido muito geral contra a ideia do comportamento não cooperativo e impolido ser considerados excepcionais.

Um razão apontada por Leech (*ibid*) para acreditar nessa inconclusa consideração sobre a polidez e impolidez talvez recaia na relação não assimétrica que o autor dá entre o *altruísmo comunicativo* e o *altruísmo genuíno*. Desse modo não há forma de saber sobre as motivações sinceras que levam os falantes a escolher a polidez.

Altruísmo comunicativo, também conhecido como *cooperação*, está relacionado à força funcional em grupo, não somente o *homo sapiens*, mas também em outras espécies. Pode-se afirmar que seja o fenômeno pelo qual as pessoas agem juntas para alcançar metas comuns. Por outro lado, o *altruísmo genuíno* refere-se ao ato de beneficiar o outro sem a intenção de receber nada em troca.

Para Culpeper (2011, *apud* LEECH, 2014, p.220), a impolidez pode ser definida da seguinte forma:

- (a) O falante comunica o ataque à face intencionalmente, ou
- (b) O ouvinte percebe e/ou constrói comportamento de ataque intencional a face, ou
- (c) a combinação de (a) e (b)¹²

Em trabalho anterior, Culpeper (1996, p.358) propõe o reverso do Princípio de Polidez proposto por Leech (1983) como modelo de impolidez a ser seguido. O quadro com o modelo é apresentado abaixo:

AS CATEGORIAS DE VIOLAÇÃO DE RESTRIÇÃO DA "ESTRATÉGIA GERAL DE IMPOLIDEZ"

Violação da máxima (expressa em modo imperativo)	Par de máximas relacionadas	Rótulo para a máxima violada	Típico modelo de ato de fala
(M1) Dá valor desfavorável ao desejo de outros(s) (S)	Generosidade de/ tato	Generosidade	Refusa, ameaça
(M2) Dá valor favorável ao desejo do falante (S)		Tato	Ordenação, exigência
(M3) Dá valor desfavorável às qualidades de outro(s)		Aprovação	Insulto, reclamação, desaprovação

¹² Tradução minha para o texto: (a) *the speaker communicates face attack intentionally*, or (b) *the hearer perceives and/or constructs behavior as intentionally face-attacking*, or (c) *a combination of (a) and (b)*

(O)	Aprovação/ modéstia	Modéstia	Vangloriar, ser complacente
(M4) Dá valor alto/ favorável às qualidades do falante (S)			
(M5) Dá valor baixo/desfavorável às obrigações do falante (S) a outro(s) (O)	Obrigaçã	Obrigaçã (a O)	Retençã de "obrigados" e desculpas
(M6) Dá valor alto/favorável às obrigações de outro(s) (O) ao falante (S)		Obrigaçã (a S)	Exigência de "obrigados" e desculpas
(M7) Dá valor baixo/desfavorável às opiniões de outro(s) (O)	Opiniã	Acordo	Discordância, contradiçã
(M8) dá valor alto/favorável às opiniões do falante (S)		Opiniã reticente	Sendo opinativo
(M9) Dá valor baixo/desfavorável aos sentimentos de outro(s) (O)	Sentimento	Simpatia	Expressando antipatia a O
(M10) Dá valor alto/favorável aos sentimentos do falante (S)		Sentimento reticente	Resmungando, reclamando

Tabela 2. Nota: S= speaker; O= other (s), tipicamente o destinatário. Tabela formulada a partir da proposta por Leech (2014, p.221) com tradução de minha responsabilidade.

Para Leech (2014), uma investigação sobre polidez deve incluir tanto as perspectivas de (S) quanto às de (O). Nesse sentido, as atribuições de polidez de um enunciado podem significar tanto o que (S) projeta que seja polido, ou o que (O) interpreta como polido, ou a combinação dos dois. A partir dessa ideia, Culpeper (2011) apresenta uma definição de impolidez que conversa tanto com a intenção de (S) como com a interpretação de (O), ou a combinação dos dois. Para uma aplicação mais clara da proposta dos autores sobre as máximas de violação, trago alguns excertos e suas respectivas análises a partir da proposta de Leech (2014) e Culpeper (2011), o que é apresentado na seção seguinte.

4. Violações de máximas e impolidez implícita

A violação das máximas apresentadas por Leech na tabela 2, como forma de entender o processo inverso da polidez que é proposto pelo autor, apresenta-se muito útil para a compreensão e análise das interações em que a impolidez acontece. Essas violações podem acontecer de forma a não colocar em risco a *face* de algumas pessoas, FTAs nos termos de B&L. Por exemplo, em programas de humor, noticiários sensacionalistas, ou veiculações na

internet em que o não ameaçado é um expectador, não tendo envolvimento direto com a quebra de uma ou mais máxima. Nesse sentido, a impolidez é vista como algo icônico ou humorístico.

Diferente disso, nas seções de comentários reservada aos leitores de *sites* na internet, onde é presumido que o espaço seria para a interação entre os veículos de notícias e os leitores, há uma relação entre um leitor participante e outro, ou seja, os comentaristas não são meros espectadores, mas em muitos portais dão *a cara à tapa*.

O comportamento impolido ganhou nomenclatura própria no ciberespaço: *troll*. Um *troll* é alguém que tem como meta desestabilizar uma discussão em fóruns online, ou no caso aqui analisado, seções de comentários. Através das provocações, os *trolls* desviam a atenção do tema discutido para questões banais, infundadas, e de conteúdo difamatório.

Segundo Diniz (2015), a impolidez (*ofensas*) atingiu seu nível crítico nas seções de comentários online. Segundo ele, após o atentado à imprensa francesa do *Charlie Hebdo*, houve calorosos debates na seção de comentários daquela imprensa, onde os moderadores tiveram que trabalhar ostensivamente para retirar as inserções grosseiras que eram submetidas àquela mídia. Outro exemplo é a da agência de notícias *Reuters*, que anunciou em 2014 o fim da seção de comentários de suas matérias. Diniz (ibid) apresenta uma informação bastante curiosa. Segundo o autor, no Brasil, em alguns *portais ligados aos grandes grupos de comunicação, as restrições têm objetivo menor de bloquear comentários indelicados dos assuntos tratados e maior de proteger a linha editorial adotada*.

Apresento aqui alguns excertos das seções de comentários de sites/portais sobre carros, cuja escolha já foi justificada anteriormente. No entanto, a opção sobre as matérias se deu de forma aleatória, com a pretensão de analisar uma amostra das entradas de comentários considerados impolidos à luz da proposta teórica discutida neste artigo.

A partir da matéria **Chevrolet lança a 6ª geração do Camaro; veja fotos e vídeo**¹³, da revista online Auto Esporte, os usuários passaram a opinar sobre a impressão, experiência, e gosto pelo referido carro. Para alguns, o que parece é que esses locais são lugar propício para veicular comentários grosseiros sobre a opinião do outro. Segue alguns:

S1: **A** - kkkkUSD 57.656,00 em Detroit...**brasileiro idiota compulsivo...** terceiro mundo das carroças nacionais caras e importados com 90% de imposto.

S2: **B** - Carro que ficou **brega**, vítima da música "Camaro Amarelo".

S3: **C** - E o **povão** continua com a boca escancarada de dentes, trabalhando e vivendo, para comprar automóvel e pegar mulher..., quanta vida sendo jogada fora!

As três primeiras sequências já apresentam o grau de impolidez pretendido pelos participantes selecionados. Os termos destacados (em negrito) foram postos por mim, para melhor explicar a impolidez, mas só são

¹³

<http://g1.globo.com/carros/noticia/2015/05/chevrolet-lanca-6-geracao-do-camaro-veja-fotos.html>

entendidos a partir da interação de forma contextualizada, e não a partir do isolamento vocabular.

Em S1, o que pode ser percebido em primeira vista é que as violações das máximas parecem entrecruzar umas nas outras, o que torna difícil assumir apenas um papel para a sequência analisada. Dessa forma, pode-se dizer que A, em S1, viola a máxima de aprovação (M3), ao contrariar todas as opiniões favoráveis referentes a determinado carro com insultos; viola a máxima da modéstia (M4), pois há pistas de que tal sujeito reside fora do país, mais precisamente nos EUA, onde se sabe que o preço de carros é bastante inferior aos vendidos no Brasil; viola a máxima de simpatia (M9) ao se distanciar do sujeito a qual se endereça, ao qual chama de **brasileiro idiota compulsivo**. Sugere Leech (*ibid*) que as relações das máximas se dão pela proximidade com as quais são dispostas na tabela geral de estratégias de impolidez (tabela 2). Pela forma proposta, M1 estaria relacionada com M2 (generosidade e tato), M3 estaria relacionada com M4 (aprovação e modéstia), e assim por diante.

S2 e S3 podem ser analisadas a partir da carga pejorativa que os termos **brega** e **povão** carregam a partir da força discursiva que possuem. Essas duas sequências são exemplos de violação das opiniões positivas, além de violarem a máxima de opinião reticente. Como exemplifica Leech (*ibid*, p.226), nesse caso há um direcionamento da opinião que não se refere a determinado tópico, mas direcionado a determinada pessoa, mais precisamente ao outro (O), e tem como objetivo contrariar dada posição com outra, onde é usado o recurso da impolidez para tal.

Outra fonte pesquisada foi da revista *online* WebMotors, onde foi retirado um excerto da matéria **Jeep Renegade tem a 'aura' do sucesso**¹⁴. Diferentemente dos comentários da revista anterior onde a identificação dos participantes pode ser anônima, neste os comentários foram todos postados a partir do *facebook*, onde é possível a identificação das pessoas envolvidas na interação. O excerto segue abaixo:

S4: D - Aposto se fosse a VW tinha muito **babaca** elogiando....

Essa sequência acontece após vários comentários a respeito de um novo carro a ser lançado no mercado automobilístico. Neles o repórter responsável pela matéria traz um resumo do teste realizado com o carro, assim como a relação que há com os concorrentes da mesma categoria. Há então um encadeamento de opiniões antes da sequência escolhida (S4). Nelas não havia alteração no modo de pensar a respeito do novo carro. Todos afirmavam algo do tipo: "muita propaganda pra pouco produto", "é mecânica, *design* e interior Fiat. Isso me causa medo", pouco desempenho e espaço para muito preço, passo!, até a entrada de D, com a S4. Novamente a opinião do leitor que deveria ser a respeito do assunto em discussão, toma outra direção: a de ataque à *face* das pessoas envolvidas na interlocução.

Na sequência anterior (S4), D parece direcionar ainda mais sua opinião a respeito dos indivíduos, usando o que alguns autores chamam de *palavrões* e tabu linguístico. (Cf. ALLAN & BURRIDGE, 2006; MONTAGU, 2001 [1967]; McENERY, 2006). Para Leech (2014), a grosseria é compreendida em

diferente nível da teoria da (im) polidez. Segundo o autor (ibid, p.229)¹⁵, *podemos anexar a palavra grosseria ao uso ofensivo da linguagem, o que não é apenas uma questão de expressar ou intensificar significados impolidos, mas de ser descaradamente ofensivo*. Nesse sentido, o ataque à face por meio de grosseria seria uma forma de agravar gestos de impolidez.

Ex.1 - Mergatroyd look you have a problem, you haven't done a **goddam** thing since you've been on this ship.

Nesse exemplo acima, usado por Leech para exemplificar as intensificações da impolidez por meio de grosseria, o autor afirma que os termos usados como recurso para tal função não têm função significativa além da adição de uma carga impulsiva e agressiva. Para ele, ao subtrair o termo grosseiro **goddman**, o enunciado continua com a mesma força ilocucionária, e o que é retirado é somente sua carga de agressividade.

A respeito dessa forma de impolidez linguística, Culpeper (ibid, p.131)¹⁶ afirma que a *impolidez tem maior influência do que sua frequência de linguagem possa sugerir. Comportamentos e expressões considerados impolidos são mais notados e discutidos do que os polidos*.

Por fim, uma terceira revista *online* – Quatro Rodas – traz uma matéria em forma de comparativo, forma bastante recorrente nesse veículo de informação automobilística, acerca do **Honda HRV e Ford EcoSport**¹⁷.

Como as opiniões da revista analisada anteriormente, essa também se utiliza do *facebook* como recurso para que os usuários possam fazer comentários nas seções de suas matérias. Nesse caso, os comentários ganham ainda mais força quando as postagens são colocadas na resposta a determinado comentário. Isso pode ser visto no excerto abaixo:

S5: **E** - Essa avaliação é falsa. Ford EcoSport sem dúvidas, muito superior em motor, segurança e tecnologia. Acabamentos de ambos são os mesmos. Ainda sim prefiro o Eco, desenho muito mais atual e não essa traseira com cara de choro.

S6: **F** - A avaliação é verdadeira, você que apareceu aqui com **achismo**.

S7: **E** – (*fulano de tal* – referindo se a **F**) já sobre vc eu não acho achismo em nada, eu tenho certeza que vc é **enrustido**.

S8: **G** - Não é porque é de sua preferência que é melhor!

Como se vê em S5, a avaliação do usuário decorre de forma que se chamaria de normal ou esperado, com apontamentos de pontos positivos e negativos em detrimento de seu gosto pela aparência e outros pontos relevantes a respeito dos carros ora discutidos. Essa normalidade é quebrada com a interferência de **F** na S6, quando há uma explícita ameaça a face de **E**. A participação de **F** fica totalmente voltada para o insulto e desaprovação da

¹⁵ We can attach the word **rudeness** to the offensive use of language that is not just a matter of expressing or intensifying impolite meanings, but of being blatantly offensive

¹⁶ Tradução minha para o texto: *impoliteness casts a much larger shadow than its frequency of language would suggest. Behaviors and expressions considered impolite are more noticed and discussed than polite ones.*

¹⁷ <http://quatrorodas.abril.com.br/carros/comparativos/honda-hr-v-x-ford-ecosport-850220.shtml>

opinião de **E**, o que é descrito como violação da máxima de aprovação (M3); também da violação da máxima de acordo/concordância (M7), quando essa discordância acontece de forma a dar valor baixo/desfavorável à opinião do outro (O); e por último, houve a violação da máxima de simpatia (M9), o que é expressado pela antipatia com a opinião do agredido.

Na S7 se tem uma ocorrência de *grosseira*, mais especificamente de um tabu linguístico, visto tratar-se de uma palavra relacionada à sexualidade. Para Leech (ibid, p. 232)¹⁸, a grosseria linguística também pode ser chamada de característica *violenta* ou *abusiva* da linguagem em que essas *são associados com forte hostilidade ou ameaçadores emocionais, especialmente raiva e têm características icônicas próximo da violência física*.

Na S8, corroborando com **F** sobre a S6, **G** em tom menos agressivo, mas não deixando de violar uma máxima (M7), dando opinião desfavorável/baixa ao outro (O).

Alguns sites com temáticas mais calorosas, como notícias políticas ou sites de opinião religiosa ou ideológica costumam ter longas discussões, o que não é o caso dos exemplos aqui discutidos. Segundo Diniz (2015), as discussões mais populares saem dos comentários dos sites *para o ringue das redes sociais*. Segundo o autor (ibid), *a diferença é que nas redes sociais o próprio internauta pode controlar a entrada dos assuntos e comentários. O problema é que ele só publica o que lhe interessa. E o debate continua prejudicado*.

Para Leech (2014, p. 232)¹⁹, a grosseria não deve ser pensada como polo negativo da polidez, mas *pensar na polidez como um guarda institucionalizado contra a grosseria; um autosserviço agressivo orientado por emoção de uso da linguagem que muito facilmente choca com a violência física*.

No entanto, mesmo concordando com Jacques Chirac de que não se deve pensar na existência de dois mundos (cibernético e real), ainda assim parece haver uma imensa distância entre esses dois, no qual a polidez – no mundo cibernético – como guarda institucionalizada não consegue cobrir sua função.

5. REFERÊNCIAS

ALLAN, K., BURRIDGE K. **Forbidden Words. Taboo and the Censoring of Language**. Cambridge: Cambridge University Press, 2006.

BAUDRILLARD, J. **A ilusão vital**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2001.

¹⁸ Tradução minha para o texto: *They may be called violent or abusive features of language in that they are associated with strong hostile or threatening emotions, especially anger, and have iconic characteristics close to physical violence*.

¹⁹ Tradução minha para o texto: *(...) think of politeness as an institutionalized safeguard against rudeness; the self-serving aggressive emotion-driven use of language that all too easily tips over into physical violence*.

BROWN, P., LEVINSON, S. **Politeness: some universals in Language usage**. Cambridge: Cambridge University Press, 1987 [1978].

CHIRAC, Jacques. Discurso do presidente da República da França por ocasião da Conferência do G8 sobre segurança e confiança no ciberespaço. {online} 2000. Disponível em: <http://www.jacqueschirac-asso.fr/archives-elysee.fr/elysee/elysee.fr/francais/interventions/discours_et_declarations/2000/mai/fi002635.html> Acesso em 3 de maio de 2015.

CULPEPER, J. **Towards an anatomy of impoliteness**. Journal of pragmatics 25:349 – 367, 1996.

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

DINIS, A. **Seção de comentários de portais tornou-se inócua**. Ano 19 - nº 836 03, Fev.2015 Edição 836 Disponível em: <http://observatoriodaimprensa.com.br/feitos-desfeitas/_ed836_secao_de_comentarios_de_portais_tornou_se_inocua/> Acesso em: 10 abr. 2015.

EELLEN, G. **A critique of politeness theory**. Manchester: St. Jerome, 2001.

GOFFMAN, E. **Interaction ritual: Essays in face to face behavior**. New York: Doubleday, 1967.

GRICE, H. P. **Logic and conversation**. In COLE, P., MORGAN, J. (eds.) Syntax and semantics, vol. 3: Speech acts. New York: Academic Press, 1975. 213-233.

LAKOFF, R. **The logic of politeness; or, minding your Ps and Qs**. In papers from the Ninth Regional Meeting of the Chicago Linguistic Society. Pp. 292 – 305. 1973.

LEECH, G. **Principles of pragmatics**. London: Longman, 1983.

_____. **The pragmatics of politeness**. New York: Oxford University Press, 2014.

MATSUMOTO, Y. **Reexaminations of the universality of face**. Journal of Pragmatics, 12:4:403-426.1988.

_____. **Politeness and conversational universals: Observations from Japanese**. Multilingua, 8:2/3:207-221. 1989.

MCENERY, A. M. **swearing in English: bad Language, purity and power from 1586 to the present**. London: Routledge, 2006.

MILLS, S. **Gender and politeness**. Cambridge: Cambridge University Press, 2003.

MONTAGU, J. L. **Anatomy of swearing**. Philadelphia: University of Pennsylvania Press, 2001 [1967].

PITHAN, F.; TIMM, M. Características das relações interpessoais na contemporaneidade: um estudo sobre o Orkut. **Verso e Reverso**, Brasil, v. 21, n. 48, 2007. Disponível em <http://www.revistas.univerciencia.org/index.php/versoereverso/article/view/5763>. Acessado em 22 abr. 2015.

RÜDIGER, F. **Introdução a teoria da cibercultura**. Porto Alegre: Sulina, 2004.

SOUZA, E. **Estratégias de *rapport* em conversas cotidianas entre amigos e familiares no espanhol de Buenos Aires: uma perspectiva interacional**. Rio de Janeiro: UFRJ, 2008. 145 f. Tese (Doutorado em Letras Neolatinas). Programa de Pós Graduação em Letras Neolatinas, Rio de Janeiro, 2008.