



A violência verbal em comentários eletrônicos: um estudo discursivo-interacional

A study of hostile language in electronic comments from a discursive-interactional perspective

Anna Elizabeth BALOCCO
(Departamento de Letras Anglo-germânicas, UERJ)

Tania Maria Granja SHEPHERD
(Programa de Pós-graduação em Letras, UERJ)

RESUMO

O artigo analisa a violência verbal em posts publicados em um site de notícias, após campanha eleitoral brasileira de 2014. Para tanto, são introduzidos os conceitos de flaming (Kayani 1998) e discurso polêmico (Amossy 2011). O corpus é analisado com as categorias de Bousfield (2008) para a impolidez na linguagem. Foram identificadas, no corpus, ameaças à face positiva e negativa dos interlocutores, que se textualizam na forma de linguagem radical e polarizada, no âmbito do discurso polêmico. Os achados sugerem que categorias interacionais caracterizam o flaming de forma mais eficiente do que o uso exclusivo de categorias lexicais.

Palavras-chave: *flaming; impolidez na linguagem; discurso polêmico.*

ABSTRACT

The article focuses on hostile language used in electronic comments, published in a news site, after the Brazilian electoral campaign of 2014. To this end, the concepts of flaming (Kayany 1998) and polemical discourse (Amossy 2011) are introduced. For corpus analysis, Bousfield's (2008) categories for the study of impoliteness in language are adopted. Negative and positive face threats were identified in the corpus, within the scope of polemical discourse. The research findings suggest that interactional categories stand a better chance towards the characterization of the phenomenon of flaming than the exclusive use of lexical categories.

Key-words: *flaming; impoliteness in language; polemical discourse.*

Introdução

A linguagem hostil e agressiva, também chamada por alguns de violência verbal ou *flaming*, tem sido estudada de diferentes perspectivas, no âmbito dos estudos da linguagem. Herring (1993) pode ser considerado o primeiro trabalho sobre a relação entre linguagem e agressividade *online*. Seu ponto de partida são padrões de dominação e submissão entre homens e mulheres em diálogos na *web*, analisando dois casos de agressão verbal em sites acadêmicos distintos. Sua conclusão é a de que as estratégias linguísticas para a ofensa são semelhantes e independem do *site*. Culpeper (2011) toma o arcabouço teórico de Brown e Levinson (1987) sobre o fenômeno da polidez como ponto de partida para a análise de aspectos linguísticos da 'linguagem usada para ofender'. O autor colige um *corpus* heterogêneo e amplo, mas não se ocupa exclusivamente da linguagem hostil em mídias digitais. O fenômeno do *flaming* em mídia digital também é estudado por Amossy (2011), que argumenta que a linguagem agressiva e polarizada, embora possa ser relacionada a alguns traços da mídia digital, não resulta exclusivamente desta. A autora enfatiza ainda que, embora alguns pesquisadores vejam a violência verbal, do ponto de vista psicossocial, como comportamento não regido por regras ("comportement dénué d'inhibition"), o fenômeno deve ser entendido a partir das características do discurso polêmico.

Este estudo contribui para esta última tradição de pesquisas, ao investigar os traços de linguagem agressiva e hostil em um *corpus* de fragmentos textuais coletados em um *site* de notícias. Esse fenômeno já foi estudado em diferentes suportes e mídias: em blogs, comunidades virtuais, jogos virtuais, sites pornográficos e de pedofilia, comentários no YouTube, relações interpessoais online, conflitos em organizações (Lapidot-Lefler; Barak 2012), mas há, do conhecimento destas pesquisadoras, apenas dois estudos sobre o *flaming* em discussões sobre política (Hutchens et al 2015; Amossy 2011).

O objetivo do presente artigo é estudar instâncias de *flaming* em um *corpus* de textos sobre política, aplicando a esse *corpus* as categorias de Bousfield (2008) para o estudo da linguagem da impolidez. O argumento que subjaz à análise é o de que a mídia digital, por si só, não motiva o uso de linguagem agressiva e hostil.

Para reunir elementos para esta reflexão, adota-se o conceito de *flaming* de Kayany (1998) e articula-se o conceito de discurso polêmico (Amossy 2011) a partir do gênero do discurso conhecido como comentário eletrônico. Com base nestes elementos e na análise empírica de comentários eletrônicos, postados no *site* de notícias *oglobo.com*, pretende-se verificar se as categorias que lidam com a impolidez na linguagem dão conta do fenômeno do *flaming*.

Suporte teórico

Bousfield (2008:1) argumenta que os discursos contendo ilocuções polêmicas (apenas um conjunto delas sendo constituídas de linguagem ofensiva) não são fenômenos marginais. Pelo contrário, em alguns discursos, a polêmica é mais central do que em outros, continua o autor, e cita Culpeper (2008), para alguns exemplos: o discurso do treinamento de oficiais no Exército, das cortes judiciais, da família, o discurso terapêutico, o discurso dos adolescentes, dentre vários outros.

Bousfield argumenta, ainda citando Culpeper (2005), que a impolidez é “parasita do sistema de polidez”, no sentido de que os modelos linguísticos propostos para o estudo da primeira derivam de estudos sobre a polidez na linguagem. O próprio modelo proposto por Bousfield apóia-se fortemente nos estudos da polidez na linguagem de Brown

e Levinson (1987), baseados no conceito de face de Goffman (1971). Para este último, face refere-se ao valor social positivo que cada indivíduo reclama para si próprio na interação com o outro.

Para complementar seu quadro teórico analítico, Bousfield adota o conceito de norma social (ou visão leiga da polidez) e as máximas conversacionais de Lakoff (1973) e Leech (1983). O acréscimo destes últimos autores, segundo Bousfield, justifica-se pelo fato de o modelo de Brown e Levinson ter sido consistentemente criticado, faltando-lhe um viés funcional, que a visão baseada em máximas conversacionais de Lakoff (depois desenvolvida por Leech) preconiza. Quanto ao conceito de norma social, o autor argumenta que é preciso olhar para a forma como os leigos compreendem as regras de conduta social.

Bousfield (2008:72) define a impolidez como o oposto da polidez. Se na polidez tenta-se mitigar atos que constituem ameaças potenciais à face, na impolidez tais atos são intencionalmente gratuitos e polêmicos. Os atos que ameaçam a face são produzidos de forma direta ou indireta, como mostra o quadro abaixo:

Modelo de Bousfield (2008) baseado em Culpeper (1996, 2005)

Estratégias de Impolidez Explícita (“on record impoliteness”)
Desdenhe, despreze o outro: ataque a face positiva do interlocutor, em seu desejo de ser aprovado
Dissocie-se do outro; negue associação ou terreno em comum com o outro; evite aproximar-se (Culpeper 1996:357)
Demonstre falta de interesse, de consideração, de empatia (adaptado de Culpeper 1996:357)
Use marcadores de identidade não apropriados (Culpeper 1996:357); por exemplo, use título e sobrenome quando tratar-se de uma relação de proximidade, ou um apelido, quando tratar-se de uma relação de distância
Busque o desentendimento / evite o entendimento (evite concordar com o ponto de vista do outro) (Culpeper 1996:357)
Use linguagem tabu: xingue, ou use linguagem abusiva ou profana (ou termos ofensivos) (Culpeper 1996:358)
Ameace/amedronte: instile a crença de que pode ocorrer uma ação prejudicial ao outro (Culpeper 1996:358)
Condescenda, despreze ou ridicularize – enfatize o seu poder relativo. Use diminutivos para referência ao outro; não leve o outro a sério (Culpeper 1996:358)
Associe, explicitamente, o interlocutor a algum aspecto negativo – personalize, use os pronomes ‘eu’ e ‘você’ (Culpeper 1996:358)

Estratégias de Impolidez Indireta (“off record impoliteness”)
Sarcasmo/falsa polidez: use estratégias de polidez insinceras (Culpeper 1996:356, e também Culpeper 2005)
Retenha a polidez (“withholding politeness”): Mantenha-se em silêncio ou deixe de agir em situação em que o trabalho de face é esperado (Culpeper 1996:357)

O modelo de Bousfield parte de forma clara de Culpeper (1996, 2005), mas distingue-se deste último por abandonar a distinção, considerada por ele muito problemática, entre estratégias de impolidez negativa ou positiva. Por exemplo, a primeira estratégia de impolidez reconhecida por Bousfield (Desdenhe o outro) pode ser vista como um ataque à face positiva ou negativa do interlocutor. Desdenhar o outro não somente expressa desaprovação (ameaça à sua face positiva, seu desejo de reconhecimento, de ser visto de forma favorável), mas também o impede de interagir com aquele que adota a estratégia (ameaça à face negativa do outro, seu desejo de preservar o seu território e a sua liberdade de ação). Além disso, o autor (2008:99) argumenta que as estratégias de impolidez (negativa e positiva) não costumam ocorrer de forma isolada, mas de forma combinada, o que também contribuiu para sua decisão de abandonar a dicotomia, que lhe parece insustentável (Bousfield 2008:143). Neste texto, no entanto, os termos ‘ameaça à face positiva’ ou ‘negativa’ serão mantidos, apenas para facilidade na apresentação dos resultados da pesquisa.

Para fechar o quadro teórico, releva notar que Bousfield (2008:73) argumenta que, para que haja impolidez, a intenção do locutor de ofender (ameaçar ou causar danos à face) precisa ser compreendida pelo interlocutor. Neste sentido, o autor acompanha Culpeper (2011), que propõe duas condições necessárias para a ocorrência de ofensa verbal: 1) a linguagem deve estar em conflito com as expectativas (baseadas em normas sociais) do interlocutor, em relação à forma como a linguagem lhe é endereçada; 2) a linguagem deve produzir, pelo menos junto ao interlocutor direto, o efeito perlocucionário de ofensa (ou ter consequências emocionais negativas).

Observa-se, ainda, que as percepções de ofensa dependem do contexto: aquilo que é considerado ofensivo, para determinado interlocutor, em certa situação, pode não ser percebido da mesma forma em situação distinta. Para Bousfield, interessa aos estudos da linguagem

não a impolidez acidental, mas aquela estratégica ou instrumental, que realiza uma função específica.

Um aspecto importante do trabalho de Bousfield e que o distingue, também, de modelos anteriores (inclusive Culpeper 1996; 2005) é a sua atenção para aspectos analíticos voltados para a forma como a impolidez é negociada no discurso (entendido como unidade supra-sentencial) e não meramente sua ocorrência em enunciados isolados, o que permite descrever o seu modelo como mais sensível ao contexto. No entanto, esta dimensão do trabalho de Bousfield está fora do escopo deste artigo.

Revisão da literatura sobre *flaming*

O'Sullivan e Flanagin (2003) indicam que o termo *flaming* tem origem no discurso leigo de comunidades virtuais, com o sentido de um comportamento verbal negativo, com o poder metafórico de incendiar um debate, ou "fritar" um internauta.

O fenômeno do *flaming*, ou linguagem usada intencionalmente para ofender, tem sido estudado em diversas abordagens, desde a área dos estudos da comunicação e da psicologia social, até a área dos estudos da linguagem.

Jane (2015) é autora de um estudo na área da comunicação social, que aponta três tendências (ou "ondas sucessivas") nas pesquisas, que se desenvolvem ao longo dos últimos trinta anos. Na primeira onda de estudos, buscou-se responder à questão se o *flaming* é o resultado das propriedades das mídias digitais ou motivado pelos contextos sociais em que ocorre (Lea et al. 1992; Kiesler et al. 1985; Spears et al. 1992). Nestas pesquisas, adotou-se uma concepção muito ampla do fenômeno, o que levou a críticas e a uma nova onda de estudos, com foco na definição rigorosa de seu objeto de estudo e em questões de conceituação e delimitação do fenômeno, como por exemplo, a possibilidade de se identificar o *flaming*; os instrumentos para classificá-lo e mensurar a sua intensidade (Turnage 2007; Kaufer 2000; Thompsen; Foulger 1996; O'Sullivan; Flanagin 2003). Finalmente, na terceira onda, redefine-se o termo *flaming*, em vista das dificuldades encontradas pelas pesquisas anteriores e da ausência de recursos conceituais, metodológicos e

epistemológicos na sua teorização (Lange 2006; Hunsinger et al. 2010; Dutton 2013; Consalvo; Ess 2011).

Representativo da chamada “primeira onda” de pesquisas, o estudo de Spears e Lea (1992) ocupa-se dos fatores que motivam o comportamento descrito como *flaming*. Para os autores, a anonimidade proporcionada pela interação *online* leva ao que se convencionou chamar de “efeito de perda de inibição” e a uma sensação de impunidade por parte dos indivíduos em relação aos seus atos. Argumentam ainda os autores que os indivíduos perdem o seu senso de identidade pessoal em uma interação *online* (descrito como o efeito de des-individualização, ou despersonalização), o que resulta em maior apoio na identidade social: as marcas de identidade social recuperadas em uma interação *online* são usadas para categorizar os outros em grupos com os quais os participantes se identificam (*in-groups*) e grupos com os quais não se identificam (*out-groups*). Nos termos de Kiesler et al. (1985:99 *apud* Jane 2015:67), observa-se, nestes casos, uma “submersão [do indivíduo] no grupo ou na multidão”.

Além dos efeitos de despersonalização e des-individualização, a interação via mídia digital (ou IMC, interação mediada por computador) não incorpora os traços não-verbais e contextuais da interação face a face, tais como as expressões faciais, a gesticulação, o tom de voz, indicadores de posição social e status, dentre outros fatores da situação imediata em que se dá a interação. Esta redução de recursos expressivos (ou “fraqueza dramaturgica das mensagens”, segundo Kiesler et al. 1984 *apud* Jane 2015:67) levaria à busca de elementos para compensar aquela falta, na expressão verbal da emoção, indiretamente motivando um impacto reduzido das normas sociais que regulam as interações verbais.

Há vários problemas analíticos na conceituação do *flaming*, pois este é um fenômeno complexo, que depende de normas culturais, locais e interacionais, que variam no tempo e têm formas distintas em função de seus suportes interacionais. A interpretação de um enunciado contendo linguagem ofensiva depende, em última análise, da compreensão de um indivíduo, em particular, das normas operando em dada troca interacional. Em vista destas dificuldades, vários estudos com foco em métodos de pesquisa foram desenvolvidos, em uma segunda onda

de estudos, inclusive do ponto de vista da recepção de *flames*. Nesta segunda onda, discutiu-se até que ponto aquilo que é considerado um *flame* por um analista seria também visto como linguagem hostil e agressiva por seu destinatário.

Thompson & Foulger (1996) é uma pesquisa representativa desta segunda onda de pesquisas sobre o *flaming*: em estudo de caráter experimental, que busca identificar o grau de “intensidade socioemocional” necessário para transformar um *flame* em linguagem hostil e agressiva, os autores ocupam-se da recepção de *flames* e concluem que os mesmos são percebidos como hostis e agressivos quando expressam antagonismo em relação a outro participante de uma interação via mídia digital. Este é um aspecto importante dos *flames*, que será retomado adiante. Interessa apontar ainda que a pesquisa de Thompson e Foulger (1996) levanta o problema das funções dos *flames*: estes nem sempre expressam hostilidade, podendo ser usados em interações com pares, para fins de reforçar o senso de identidade de um grupo específico, por pura diversão, dentre várias outras possibilidades.

O’Sullivan e Flanagin (2003) é outro estudo relevante nesta segunda onda de pesquisa, voltada para a delimitação do fenômeno (Jane 2015:68). Os autores problematizam a vinculação do *flaming* à esfera digital e questionam a visão do fenômeno como “negativo e destrutivo”. Para os autores, os *flames* são comunicações nas quais há intenção de violar as normas de interação social e em que tanto o destinatário quanto uma terceira pessoa percebem a violação daquelas normas. O quadro analítico proposto pelos autores propõe apreciação dos *flames* de três perspectivas (daquela do produtor da mensagem, da do destinatário e da de um terceiro) ao longo de um contínuo, que varia em função da interpretação da mensagem como mais ou menos apropriada. A ser destacado, do estudo dos autores, é a importância de se levar em consideração aspectos interacionais no estudo de *flaming*, sob o risco de se negligenciar a ocorrência de normas de interação aceitas no interior de determinado grupo social (“intra-group norms”).

Lange (2006) representa a terceira onda de pesquisas: a autora questiona a preocupação excessiva com a delimitação do fenômeno e sugere que a comunidade científica se ocupe das relações entre os *flames* e as alegações de *flames*, para entender como os grupos “es-

tabelecem, negociam e ameaçam tanto as normas culturais quanto as micro-hierarquias sociais” (Jane 2015:69). O risco que se corre, com a preocupação metodológica excessiva, é o de incorrer em erro na codificação de um *flame* (designar algo como um *flame* quando, na verdade, ele não funciona desta forma, em certa comunidade). É melhor adotar-se uma definição mais ampla de *flame*, continua a autora, para evitar a sub-codificação do fenômeno.

Nesta pesquisa, adota-se conceituação de Kayany (1998), que define uma ocorrência de *flaming*, ou um *flame*, como “uma expressão de hostilidade, livre de inibições, tal como xingar, injuriar, ridicularizar, lançar insultos a outra pessoa, seu caráter, religião, raça, inteligência, e habilidades física ou mental”. Como indica a seção de metodologia adiante, nesta pesquisa, aspectos textuais ou lexicais são levados em consideração na identificação de *flames*, como o uso de letras maiúsculas, símbolos e pontuação; termos ou enunciados sarcásticos, negativos, cínicos ou contendo insultos; xingamentos (Lapidot-Leffer; Barak 2012). A partir destas marcas textuais, será usado o quadro analítico de Bousfield (2008), centrado no conceito de *face*, para a identificação de *flames* no *corpus*. Antes, no entanto, de proceder à análise, é preciso indicar a ordem do discurso à qual os comentários eletrônicos pertencem, tema da próxima seção.

Comentários eletrônicos: discurso político ou discurso midiático?

Para Pinto (2012:79), o discurso político é geralmente reconhecido com base em seus lugares de enunciação tradicionais, ligados a figuras públicas, políticos ou representantes do Estado (em pronunciamentos públicos, ou falas/textos em circulação no âmbito local, nacional, ou internacional, como sessões no parlamento, campanhas eleitorais, discursos oficiais, entrevistas). A mesma autora adverte, no entanto, que o discurso político hoje abrange novos espaços de enunciação, que colocam em cena não somente os emissores tradicionais do discurso político, mas também seus receptores, que encontram espaço na mídia para se pronunciar a respeito de temas de seu interesse. Os comentários eletrônicos poderiam, assim, ser vistos como novos espaços de articulação do discurso político.

Nesta pesquisa, no entanto, os comentários eletrônicos não são classificados no âmbito do discurso político, mas no do discurso midiático. Segundo Van Dijk (1997:15), a categorização de determinado discurso como político depende de sua funcionalidade sobre processos políticos, ou de o mesmo ter influência, direta ou indireta, sobre determinado processo político. Como os comentários eletrônicos não são diretamente funcionais nos processos políticos, ou seja, não são discursos produzidos em fóruns políticos, com repercussões sobre aqueles processos, eles são tratados como instanciações do discurso midiático (embora seu tema seja política). A seguir, são trazidas considerações sobre o comentário eletrônico como um gênero e aspectos de seu funcionamento discursivo.

O comentário eletrônico como um gênero

Os comentários eletrônicos (ou *posts*) em sites de notícias compartilham com as cartas do leitor, no jornalismo impresso, o fato de serem espaços bem demarcados, que não obedecem aos princípios e às regras do jornalismo (Balocco 2010). São textos opinativos, em que os locutores expressam seus pontos de vista em relação a temas veiculados no jornal. Por outro lado, diferentemente do que ocorre com as cartas do leitor em jornais, nos comentários eletrônicos em sites de notícias tudo pode ser dito e publicado, pois, em geral, eles não são editados (embora haja notícias de *sites* que adotam a figura do moderador da sessão de comentários). Além disso, existe, nos comentários eletrônicos, a possibilidade de interação em tempo real com outros internautas.

Os comentários eletrônicos são publicados em diferentes *sites* da internet; há comentários em blogs, em sites de notícias, ou em redes sociais, como o Facebook, dentre várias outras possibilidades. O presente trabalho centra-se unicamente na análise de comentários em *sites* de notícias, com o objetivo de levantar questões relevantes para os estudos da linguagem e do discurso. Aqui adota-se o termo 'gênero' para os comentários ou *posts*, no entendimento de que os mesmos compartilham, pelo menos, os seguintes traços: fazem referência a um texto anterior; são de responsabilidade de um usuário; são textos opinativos que ocorrem em espaços delimitados no jornalismo digital, ou seja,

são textos que sofrem restrições impostas pelo software (tamanho); são assim denominados ('comentários') pela própria mídia digital.

Na seção a seguir, aborda-se a forma como o gênero 'comentário eletrônico em *site* de notícias' textualiza-se no *corpus*.

Discurso polêmico

Para Amossy (2011), o discurso polêmico é uma prática discursiva destinada a destruir o adversário. Segundo a pesquisadora, a polêmica pode ou não se expressar em linguagem agressiva e violenta (insultos, injúrias, xingamentos, desqualificação do outro), mas caracteriza-se necessariamente pela polarização extrema e pela confrontação radical de posições antagonistas.

Thompsen e Foulger (*apud* Jane 2015), em pesquisa com foco na recepção de *flames*, relatam a percepção de seus sujeitos de pesquisa de que a linguagem agressiva e hostil por eles estudada é percebida como um *flame* exclusivamente quando expressa antagonismo em relação a outro participante do evento discursivo.

O discurso polêmico, nesta pesquisa, é entendido como uma forma de textualização discursiva, em que há polarização entre os participantes de um evento discursivo, identificada através da existência de um contra-discurso¹ antagonista e de estratégias discursivas que visam desconstruir o adversário (por exemplo, através de argumentos *ad personam*², que atacam a pessoa e não o discurso que ela sustenta). Diferentemente do discurso argumentativo, que busca a adesão do interlocutor e o seu envolvimento (Perelman; Olbrechts-Tyteca 1996:61), o

1. As noções de 'discurso' e 'contra-discurso' são de Fairclough (2003:124), que argumenta que todos os enunciados podem ser posicionados ideologicamente: "discursos diferentes representam diferentes perspectivas sobre o mundo, e são associados com as diferentes relações que as pessoas têm com o mundo, que, por sua vez, dependem de sua posição no mundo, de suas identidades pessoais e sociais, e das relações sociais que estabelecem com outras pessoas". Para 'contra-discurso', ou 'discurso protagonista' e 'discurso antagonista', veja página 126.

2. Cf. Perelman e Olbrechts-Tyteca (1996:125): "(...) argumento *ad personam*, um ataque contra a pessoa do adversário, que visa, essencialmente, a desqualificá-lo".

discurso polêmico tem como objetivo distanciar-se de seu interlocutor, visto como um adversário.

Amossy (2011) questiona a noção de que qualquer uso de linguagem ofensiva, ou contendo injúrias, pode ser incluído no âmbito do *flaming*. Para a autora, é preciso distinguir entre o uso gratuito de linguagem ofensiva e o uso de linguagem ofensiva no interior de um quadro de conflito. No primeiro caso, observa-se a transgressão de normas de conduta verbal (facilmente caracterizada como comportamento livre de inibições e uma violência verbal sem propósito e sem direção). No segundo caso, no entanto, a violência verbal acomoda-se, não a uma situação particular de interação problemática (O'Sullivan; Flanagan 2003), mas a um quadro mais amplo de negociação de sentidos tensa, que se desenvolve a partir de um contexto de “trocas agonísticas” (Amossy 2011), ou situadas num ambiente de dissenso.

Neste estudo de caso, adota-se a mesma perspectiva discursiva de Amossy, de abordar o *flaming* no âmbito do discurso polêmico, caracterizado pela polarização e pelos ataques abusivos contra um indivíduo. A ocorrência de *flames*, neste contexto, parece ser a norma, mais do que a exceção: os *flames* são previsíveis (eles obedecem a regras tácitas); não levam à interrupção da interação; constituem, antes, uma rotina interacional, cuja função será apontada neste estudo.

Na seção a seguir, são delineados os procedimentos metodológicos para o estudo da linguagem agressiva e polarizada dos comentários, que forneceram elementos para a caracterização dos *posts* como uma instanciação do discurso polêmico.

Metodologia

A coleta de textos para o *corpus* de estudo aconteceu durante o período pós-eleitoral: a primeira coleta de comentários foi feita, no site de notícias *oglobo.com*, em 10/08/2015, após notícia sobre a participação do senador Aécio Neves em evento público, em que convoca os brasileiros a aderirem à manifestação contra a então presidente Dilma Roussef. A segunda coleta foi em 11/08/2015, após notícia sobre o presidente Lula e a Marcha das Margaridas, convocada para dar apoio à presidente.

Embora o *site oglobo.com* seja de domínio público, decidiu-se por anonimizar os comentários publicados, indicando-se apenas as iniciais dos nomes dos internautas. Alguns internautas usam apelidos em suas postagens, outros usam seus nomes completos, ou apenas os seus nomes de batismo.

Os fragmentos retirados do *corpus* são identificados, também, por sua ocorrência após a primeira notícia (SC1, *subcorpus* 1) ou após a segunda notícia (SC2, *subcorpus* 2). Os comentários são apresentados sem revisão, da forma como publicados, com erros de gramática, de pontuação, de ortografia, dentre vários outros.

Tabela 1 – Perfil do *corpus* de estudo

<i>Corpus</i> de estudo e publicação	Participantes	Comentários	No. de Palavras	Média de palavras por comentário
Sub <i>corpus</i> 1* 11.08.2015	19	67	1.422	21,2
Sub <i>corpus</i> 2** 10.08.2015	31	29	2.962	102,1
Total <i>Corpus</i>	50	96	4.384	-

A relação entre o número de participantes e o de comentários atesta a densidade das trocas interacionais no *site* de notícias, ou seja, os participantes postam mais de uma vez e, além de postarem seus comentários, respondem a outros internautas, ou os atacam. Dos 67 comentários no *subcorpus* 1, 43 (64%) contêm *flaming* (insultos, xingamentos, etc.). Dos 29 comentários no *subcorpus* 2, 11 (37%) contêm *flaming*.

No que diz respeito ao tratamento dos dados, a análise foi manual e qualitativa, tendo sido adotados os seguintes procedimentos. As categorias de Bousfield (2008) para o estudo da impolidez na linguagem, apresentadas em seção anterior, foram aplicadas ao *corpus*, depois de identificados os enunciados contendo *flaming*.

*. Disponível em <http://oglobo.globo.com/brasil/lula-dilma-apostam-em-movimentos-sociais-para-contrapor-acoes-de-oposicionistas-17145765>. Acesso em 11 ago. 2015.

** . Disponível em <http://oglobo.globo.com/brasil/aecio-diz-que-nao-cabe-ao-psdb-escolher-melhor-desfecho-para-crise-17143221>. Acesso em 11 ago. 2015.

Na identificação de enunciados contendo linguagem agressiva e hostil, foram usados critérios exclusivamente lexicais. Em primeiro lugar, observou-se a ocorrência de léxico marcadamente valorativo, em expressão cuja função é injuriar, ou ofender a honra: “vai sair *ladrão* e entrar outro *ladrão*”; “bando de *oportunistas*”; “Srs. Petistas, integrantes da *Organização Criminosa* vulgo PT”; “*Clepto Collor*”.

Foi igualmente identificado o léxico marcadamente valorativo, em expressão cuja função é o insulto pessoal, como nos exemplos: “são muito *otários* esses petistas”; “bando de *desocupado* com bolsa”; “os *baderneiros*”; “Aécio Neves e Eduardo Cunha, Os *achacadores* do Brasil”; “UNE, esses *vaggabundos marginais*”.

Observa-se uma área de indeterminação entre injúrias (ou ofensas à honra) e insultos pessoais. No caso desta pesquisa, as áreas de indeterminação entre ofensa à honra (por exemplo, “*vaggabundos marginais*”) e insulto pessoal (“bando de *oportunistas*”) não prejudicam os seus resultados, pois, no quadro analítico de Bousfield (2008), tanto uma quanto outra são categorizadas como ameaças à face do interlocutor.

Foram identificados também xingamentos, como nos seguintes exemplos: “*VAGA BONDS*”; “*fodam-se* a Dilma, o Lula e principalmente os eleitores e simpatizantes da Organização Criminosa vulgo PT”; “a corjjja de *filhos da puta*”; “um zé *buc..* desses”; “d[esses] comentaristas *chupadores de rôla*”.

E, finalmente, foram identificados enunciados que não contêm léxico valorativo explícito, mas que desqualificam o outro, podendo ser tratados como instâncias de impolidez. Nestes casos, o critério na identificação de um enunciado portador de *flaming* é encontrado nas categorias de Bousfield. Por exemplo, em “[Glauber] brigou com seu garotão”, o internauta é alvo de ofensa, de teor marcadamente homofóbico, através da estratégia de “desdenhar o outro, atacando sua face positiva”.

Levantamento de dados

Predominam, no *corpus*, os ataques à face positiva do interlocutor, através de várias estratégias, que serão exemplificadas a seguir. A pri-

meira delas é ofender o seu interlocutor, usando termos derogatórios (injúrias, insultos):

G • há 3 horas (SC1)

X A, dizer que eu defendo o Lula é a prova de *seu retardo mental*. Faça o seguinte: *fique de quatro pastando enquanto um jumento TI cobre por trás*.

A F • há 3 horas (SC1)

Ê COM UM DETALHE.... ESSE GLAUBER COMEÇOU CEDO HOJE.....
A MULHER DEVE TER COLOCADO ELE PRA FORA DA CAMA ...

G • há 3 horas (SC1)

Múmia de extrema direita, viúva da dentadura, digo, ditadura. Todas as *mehdas* feitas pelo PT não apagam as *mehdas* feitas pela direitalha golpista.

Observa-se que as ofensas são de caráter sexual (muito comuns, no *corpus*), nos dois primeiros casos, e de natureza ideológica (“múmia de extrema direita”), no terceiro enunciado. Mas há também uma ofensa pessoal, no primeiro excerto (“prova de seu retardo mental”).

Nestes exemplos, os internautas interagem em tempo real e ofendem-se, mutuamente, de forma direta. No entanto, podem ser considerados usos de impolidez enunciados em que os internautas não se dirigem a seus interlocutores, mas fazem comentários ofensivos sobre terceiros. Uma estratégia muito comum, nestes casos, é o uso de linguagem tabu (uso de palavrões ou de linguagem abusiva, expressando opiniões fortes, opostas à de seu interlocutor):

I P A • há 2 horas (SC1)

Olha só *a cara de cachacei.. desse sujeito*. Como pode *um zé buc.. desses*, ter tanta importância nesse país? Um país com 200 milhões de habitantes? Um povo que vota no Collor, no Renan, no Maluf ... Todo sofrimento para esses eleitores ainda é pouco.

S R • há 2 horas (SC1)

OLHEM A CARA DE D.E.S.E.S.P.E.R.O *DESSE VERME*. Hilário.

Em exemplos como estes, não há troca direta entre os internautas. Os xingamentos, os palavrões, são atribuídos a terceiros (nos exemplos acima, ao ex-presidente Lula); no entanto, as ofensas são dirigidas a qualquer outro internauta visitando o site, com posições diferentes daquelas de quem faz a postagem. É um leitor imaginado,

de posição ideológica (contra ou a favor da presidente Dilma) distinta da do internauta.

Para Bousfield (2008:138), para que os palavrões sejam considerados ofensivos, eles não precisam endereçar-se ao interlocutor, ou mesmo ser usados para dar ênfase a uma estratégia de impolidez dirigida ao interlocutor. O uso de palavrões, ou quaisquer outras formas de expressão consideradas tabu, pode ser ofensivo, nestes casos, pois é um uso de linguagem que causa desconforto àqueles que a ouvem.

No entanto, continua o autor, a questão da intenção de ofender deve ser problematizada. Nesta pesquisa, depreende-se a natureza ofensiva da linguagem no próprio texto que circunda o *flaming*: os internautas têm posições antagônicas, no interior de um quadro de dissenso, e ofendem seus interlocutores quando ofendem terceiros alinhados às suas posições. Isto fica claro em enunciados como o que segue:

J W • há 1 hora (SC2)

Senhores Petistas única palavra de consolo do fundo do meu coração é FODAM-SEEEEEEEEEEEEEEEEEEE a Dilma, o Lula e PRINCIPALMENTE os eleitores e simpatizantes do PT, Ex-tesoureiro do PT visitou sede da Andrade Gutierrez 53 vezes em sete anos, diz MPF, e ainda tem idio/ta que quer defender esses ladrões do PT.

Neste enunciado, a linguagem abusiva (“fodam-se”) é dirigida a terceiros (à ex-presidente Dilma, ao ex-presidente Lula, além de a “simpatizantes do PT”), mas o enunciado é claramente endereçado. Através do uso do vocativo “Senhores Petistas”, dá-se consistência, no discurso, ao interlocutor imaginado do internauta. Ele ofende, não um interlocutor especificamente, mas todos aqueles (“senhores petistas”) que figuram no contra discurso antagonista.

Tanto no caso de ilocuções endereçadas a interlocutores específicos, quanto no caso de ilocuções endereçadas a um leitor imaginado, localizado no contra discurso antagonista, os enunciados ofensivos ameaçam a face positiva do interlocutor, ou seja, o seu desejo de reconhecimento, de ser visto de forma favorável. Mas foram observadas também ameaças à face negativa do interlocutor (seu desejo de preservar o seu território, sua liberdade de ação e permanecer livre de imposições).

Várias estratégias são usadas nos ataques à face negativa do interlocutor. A primeira delas é amedrontar seu interlocutor, instilando a crença de que ações prejudiciais a ele irão acontecer:

M V • há 3 horas (SC2)

É nessa hora que eu gostaria que surgisse no Brasil um novo Hitler para colocar diante de um pelotão de fuzilamento toda essa turma do PT (Dies ist, wenn ich in Brasilien entstanden wünschen eine neue Hitler vor einem Erschießungskommando diese ganze Klasse von PT setzen)

Neste comentário, a internauta mobiliza os medos de seus antagonistas através da referência a Hitler e ao pelotão de fuzilamento. Como forma de exacerbar sua ameaça, a internauta repete-a em alemão, como se a adoção daquela língua tivesse o poder mágico de realizar a ameaça. Também aqui o comentário é codificado em relação a um terceiro (“essa turma do PT”) e não endereçada diretamente a um interlocutor, mas o fato de coocorrer com comentários de internautas em posição ideológica claramente contrária à da internauta é evidência de que há intenção de ofender.

Outra estratégia de ameaça à face negativa do interlocutor é condescender, ou ridicularizar seu interlocutor – enfatizando o seu próprio poder, ou através do uso de diminutivos, ou ainda demonstrando desprezo, diminuindo o outro, ou não levando o outro a sério:

M F • há 3 horas (SC2)

Incrível, ele foi no encontro dos senadores com a presidenta? Não. Mas na passeata vai. Né? Olha *trabalhar que é bom ninguem quer*. Mas fica de prosa contra *o pais* todo. Só um detalhe: O PT é uma droga, o Psdb idem, quem está ao lado ou atra da Dilma idem. O mais importante nisso que todos desastras delas e imperfeições adiministrativas. Ninguem pode meter o dedo na cara dela e dizer você é ladra. Agora isso eu não tenho certeza dos que querem o lugar dela e é muita gente. Acorda *Brasil* acorda.

A ofensa inicial (“vai na passeata mas não vai ao encontro dos senadores”) é dirigida ao senador Aécio Neves, com o sentido de que ele não deve ser levado a sério. Este sentido é reforçado pela expressão “trabalhar que é bom ninguém quer”, uma ofensa de caráter mais geral, haja vista o pronome indefinido (“ninguém quer trabalhar”), que se aplica tanto ao senador quanto a qualquer outro indivíduo que participe de

passata. Prova de que há também outro destinatário para o enunciado (todo aquele que não se alinha às posições do próprio internauta) fica evidente no último enunciado: “Acorda Brasil acorda.” A convocação dirigida ao país é, na verdade, uma ameaça à face negativa dos leitores da notícia, através da estratégia “Ameace/amedronte”: instila a crença de que o espaço do outro (literal ou metafórico) pode ser invadido.

No caso desta última ocorrência, a invasão de espaço é metafórica, entendendo-se que certas rotinas interacionais (ordens, perguntas de foro íntimo, proibições) são admitidas apenas quando a relação entre os participantes discursivos é próxima, o que não é o caso aqui. Em “Acorda Brasil acorda”, o internauta dá ordens a um interlocutor indefinido, recuperado na metonímia ‘Brasil’, que tem como referente os brasileiros em geral. No exemplo a seguir, observa-se a mesma estratégia:

F F D • há 4 horas (SC2)

Senador Aécio, *desça do palanque*, desde que terminou as eleições, você não faz outra coisa há não ser querer derrubar um governo eleito legitimante pelo povo brasileiro, se foi estelionato eleitoral, quem vai cobrar é o povo brasileiro nas próximas eleições, *não queira ser o salvador da pátria*, apenas *não seja um irresponsável*, apoiando manifestações contra um governo que está passando pela uma crise econômica e política, TODA MANIFESTAÇÃO É JUSTA DESDE QUE SEJA PARA PROTESTAR E NÃO PRA DA GOLPE

A ordem para o senador “descer do palanque” caracteriza-se como uma ameaça à sua face negativa, através da mesma estratégia de invadir o espaço do outro. Acresce a esta ameaça à face negativa do senador uma ameaça à sua face positiva, através da estratégia de xingar o outro, usando termos derogatórios: “não queira ser o salvador da pátria”, “não seja um irresponsável”.

Outra possibilidade de classificação aqui, em relação ao mesmo exemplo, seria entender que o comentário realiza a estratégia “force a mudança de papel [de seu interlocutor]” (Bousfield 2008:131)³. Em “Senador Aécio, desça do palanque”, a estratégia funciona ao convo-

3. Na verdade, esta é uma estratégia de Culpeper (1996), que é citada por Bousfield (2008:131), mas não está incluída em seu modelo, sob o mesmo rótulo.

car o senador a sair de um papel social (de candidato a presidente) e assumir outro (de senador da República). Trata-se de uma ameaça à face negativa do senador, pois invade o seu território, a sua liberdade de ação; ao mesmo tempo, funciona como uma ameaça à face positiva do senador, pois representa uma crítica à sua atuação “no palanque”. A dupla ameaça (à face negativa e positiva) é frequente no *corpus*, como mostra o exemplo a seguir:

A F • há 16 horas (SC2)

O que cabe ao PSDB já “cabeu”! Como o Vasco da Gama, um “vice”, nada mais, na última eleição. No mais, é o tradicional “jus esperniandi” de quem PERDEU A ELEIÇÃO POR MAIS DE 3 MILHÕES DE 3 VOTOS. Pedir outra eleição é válido. Vai ter outra mesmo, mas no prazo constitucional. Golpe de mão, só na construção de aeroporto em terras de “parentes”. *Para Miami já, “pray-boy” capiau!*

A ameaça à face negativa mais uma vez traduz-se em um enunciado com uma ordem (“para Miami, já”), que ameaça a liberdade de ação do senador. E o léxico valorativo (““pray-boy” capiau”) representa uma ameaça à face positiva do senador, além do uso da palavra “Miami”, que tem juízo de valor implícito, negativo.

Mais uma vez é preciso lidar com a dificuldade analítica de um quadro que tem como condição necessária para a impolidez o reconhecimento, por parte do interlocutor, da natureza ofensiva do enunciado. O que justifica o reconhecimento destas ilocuções como ofensivas é que as mesmas buscam, intencionalmente, causar danos à face do outro. Ainda que este outro seja um terceiro, o dano à sua face (positiva ou negativa) é um dano à face daqueles que se alinham a ele, naquela faixa do espectro ideológico. Estes enunciados (que não ofendem diretamente seus interlocutores, mas terceiros) poderiam, em princípio, ser considerados “ameaças incidentais” à face, segundo proposta de Bousfield (2008:68).

O autor observa que as ofensas incidentais ocorrem quando há efeitos não-planejados de uma ação e dá como exemplo o questionamento, por parte de um indivíduo, de uma multa de trânsito. Quando resiste a aceitar a multa, o indivíduo ameaça a face do policial de trânsito, colocando em dúvida sua autoridade para penalizá-lo. É exatamente por esta percepção de que sua ilocução é uma ameaça potencial à face

do policial que o indivíduo usa várias formas linguísticas para amenizar o impacto de seu comentário.

No caso dos comentários com ofensas a terceiros, aqui em discussão, as ameaças são intencionais, em primeiro lugar, tanto à face do terceiro quanto à daqueles que com ele se alinham, no espectro ideológico, visto tratar-se do discurso polêmico. Em segundo lugar, elas cumprem determinadas funções, quais sejam, 1) a de distanciamento; 2) a de dar nitidez às posições, no espectro ideológico, que animam os internautas.

Interpretação dos resultados

Os comentários eletrônicos em *sites* de notícias estudados nesta pesquisa textualizam-se na forma de um discurso polêmico, que se caracteriza por estratégias de distanciamento do outro (ataques à face positiva e negativa, de forma direta ou indireta), com farta ocorrência de violência verbal (insultos, injúrias, xingamentos, desqualificação do outro).

Embora Bousfield considere a distinção face positiva versus face negativa difícil de ser sustentada (como apontado na seção que expõe o seu modelo), o exame do *corpus* desta pesquisa demonstrou que a distinção pode ser produtiva. O que parece motivar esta produtividade é a materialização dos enunciados no interior do discurso polêmico, que favorece estratégias de distanciamento do outro.

Outro aspecto que pode ser entendido como motivado por esta dimensão do *corpus* é a ausência de estratégias de impolidez indireta, como “retenha a polidez, mantendo-se em silêncio ou deixando de fazer o trabalho de face que é esperado”. Dadas as características do *corpus*, em situação de polarização e dissenso (discurso polêmico), o que parece ser esperado é justamente a impolidez, ou estratégias de confrontação direta entre os internautas. Ao invés de atenderem às necessidades da face de seus interlocutores, os internautas buscam ameaçá-las ou agravá-las, como forma de realizar seus objetivos extra-linguísticos.

Esta é justamente uma pergunta levantada por Bousfield (2008:142) na análise da impolidez na linguagem: quais são os objetivos extra-

linguísticos dos participantes do discurso? Observou-se que as ocorrências de *flaming* no *corpus* se dão em contexto em que os internautas vêm suas ideias ameaçadas de forma direta ou indireta (Hutchens et al 2015), ou seja, a motivação para o *flaming* não se vincula exclusivamente ao conteúdo das mensagens, ou a temas de forte conteúdo emocional (política ou esportes), mas a aspectos interacionais, identificados nas práticas textuais/discursivas de distanciamento em relação a um adversário, em um cenário de dissenso e conflito (Johnson et al 2009).

Do ponto de vista da primeira “onda” de estudos apontada por Jane (2015), que indaga se o fenômeno é o resultado das propriedades das mídias digitais ou motivado pelos contextos sociais em que ocorre, os resultados desta pesquisa sugerem que há vários fatores (ligados aos contextos sociais em que ocorre) que motivam o *flaming*, além da anonimidade propiciada pelas mídias digitais.

No *corpus* em discussão, o *flaming* ocorre em situação de polarização entre os internautas, identificada através da existência de discursos e contradiscursos antagonistas (a favor ou contra a ex-presidente Dilma). A função do *flaming*, no interior do discurso polêmico do *corpus* de estudo, é a de criar distanciamento entre os participantes discursivos, marcando suas posições, no espectro político, de forma nítida e clara.

Do ponto de vista da segunda onda de pesquisas apontada por Jane (2015), que diz respeito a questões de metodologia e de definição, a aplicação das categorias de Bousfield ao *corpus* em discussão permitiu avançar além das definições baseadas exclusivamente no léxico, de forma a caracterizar o fenômeno do ponto de vista de suas características interacionais. Um bom exemplo é a ocorrência de enunciados contendo ordens (“desça do palanque”), cujo léxico, por si só, não permite a caracterização do *flame*.

Conclusão

Pode-se afirmar que o modelo de Bousfield, por sua natureza essencialmente pragmática, demonstrou grande produtividade ao ser aplicado ao *corpus* desta pesquisa. Isto se deu porque não somente possibilitou

a identificação de ameaças à face positiva e negativa de interlocutores imediatos ou imaginados, como também iluminou aspectos interacionais da linguagem da impolidez (estratégias de distanciamento); e aspectos pragmáticos relativos aos ganhos extra-linguísticos da linguagem da impolidez (o que se ganha com o distanciamento conseguido mediante o uso de enunciados contendo *flaming* é a nitidez de posição ideológica dos internautas, em um cenário de dissenso e conflito).

Este é um estudo de natureza descritiva, voltado para a caracterização do fenômeno do *flaming*, para suas funções e para o que o motiva, mas acata-se aqui o argumento de Jane (2015:82) de que suas implicações éticas devem ser estudadas, em vista da relevância do tema da participação online e da cidadania digital.

Outro ponto que merece ser pesquisado, em *corpora* distintos, é a relação entre sincronicidade (ou assincronicidade) e *flaming*: no *corpus* de estudo, observou-se que as ofensas à honra ou ataques pessoais ocorrem em trocas interacionais síncronas, o que sugere que a sincronicidade pode ser um gatilho para o *flaming*. Mas este aspecto não foi plenamente investigado.

Também merece investigação o exame de contextos específicos em que o fenômeno sugere comportamento normativo, ou seja, em que o *flaming* é usado como forma de marcar identidade, ou pertencimento a grupo (Moor et al 2010). Para tanto, será necessário coligar *corpora* distintos, com características específicas, como jogos virtuais, comentários no YouTube (Lehti et al 2016), dentre outros.

Recebido em: 17/08/2016

Aprovado em: 05/09/2017

E-mails: annabalocco@terra.com.br
tania.shepherd@gmail.com

Referências bibliográficas

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

- BALOCCO, Anna Elizabeth. 2010. O sistema do engajamento aplicado a espaços opinativos na mídia escrita. In: VIAN JR., Orlando (ed.). *A linguagem da avaliação em língua portuguesa: estudos sistêmicos com base no Sistema de Avaliatividade*. São Carlos: Pedro & João Editores, v.1. p. 41-55.
- BOUSFIELD, Derek. 2008. *Impoliteness in interaction*. Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins.
- BROWN, Penelope; LEVINSON, Stephen C. 1987. *Politeness: some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- CONSALVO, Mia; ESS, Charles 2011. *The handbook of internet studies*. West Sussex: Wiley-Blackwell.
- CULPEPER, Jonathan. 2011. *Impoliteness: using language to cause offence*. Cambridge and NY: Cambridge University Press.
- DUTTON, William H. 2013. Internet studies: The foundations of a transformative field. In: DUTTON, William H. (ed.). *The Oxford handbook of internet studies*. Oxford: Oxford University Press. p. 1-26.
- FAIRCLOUGH, Norman. 2003. *Analysing discourse; textual analysis for social research*. London: Routledge.
- GOFFMAN, Erving. 1971. *The presentation of self in everyday life*. NY: Anchor Books.
- HERRING, S.C. 1993. Gender and democracy in computer-mediated communication. *Electronic Journal of communication* 3. p. 1-17.
- HUNSINGER, Jeremy; KLAstrup, Lisbeth; ALLEN, Matthew M. 2010. *International Handbook of Internet research*. London, New York: Springer.
- HUTCHENS, Miyah; CICCHIRILLO, Vincent; HMIELOWSKI, Jay. 2015. How could you think that?!?! *New Media & Society* 17 (8), London: Sage. p. 1201-1219.
- JANE, Emma A. Flaming? What flaming? The pitfalls and potentials of researching online hostility. 2015. *Ethics Inf Technol* 17, Springer Scienc+Business Media, Dordrecht. p. 65-87.
- JOHNSON, Norman; COOPER, Randolph; CHIN, Wynne. 2009. Anger and flaming in computer-mediated negotiation among strangers. *Decision Support Systems* 46, The Netherlands: Elsevier. p. 660-672.
- KAYANY, Joseph. 1998. Contexts of uninhibited online behavior: Flaming in social newsgroups on Usenet. *Journal of the American Society for Information Science*. (Special Issue: Social Informatics). Volume 49, Issue 12. p. 1135-1141.
- KAUFER, David. 2000. *Flaming: A white paper*. Carnegie Mellon, Department of English.

- KIESLER, Sara et al. 1985. Affect in computer-mediated communication: an experiment in synchronous terminal-to-terminal discussion. *Human computer interaction 1*. p. 77-104.
- LAKOFF, Robin Tolmach. 1973. The logic of politeness; or, minding your P's and Q's. *Papers from the Ninth Regional Meeting of the Chicago Linguistics Society*. Chicago: Department of Linguistics, Chicago University. p. 292-305
- LAPIDOT-LEFLER, Noam; BARAK, Azy. 2012. Effects of anonymity, invisibility, and lack of eye-contact in toxic online disinhibition. *Computers in Human Behavior 28*, Elsevier. p. 434-443.
- LANGE, Patricia G. 2006. What is your claim to flame? *First Monday* volume 11, number 9. The University of Illinois at Chicago. Disponível em: <http://firstmonday.org/ojs/index.php/fm/article/view/1393/1311>. Acessado em maio de 2016.
- LEA, Martin; O'SHEA, Tim; FUNG, Pat; SPEARS, Russell. 1992. 'Flaming' in computer-mediated communication: A recursive review. In: LEA, M. (ed.). *Contexts of Computer-Mediated Communication*. p. 89-112. New York: Harvester Wheatsheaf. Disponível em: <http://martinlea.com/contributed-flaming-computer-mediated-communication-observations-explanations-implications/> Acessado em novembro de 2014.
- LEECH, Geoffrey. 1983. *Principles of pragmatics*. London, NY: Longman.
- LEHTI, Lotta; ISOSÄVI, Johanna; LAIPPALA, Veronica; LUOTOLAHTI, Matti. 2016. Linguistic analysis of online conflicts: A case study of flaming in the Smokahontas comment thread on YouTube. *Widerscreen.fi* 1(2). University of Turku, Turku, Finland.
- MOOR, Peter J.; HEUVELMAN, Ard; VERLEUR, Ria. 2010. Flaming on Youtube. *Computers in human behavior 26*, Elsevier: Netherlands. p. 1536-1546.
- O'SULLIVAN, Patrick; FLANAGIN, Andrew. 2003. Reconceptualizing 'flaming' and other problematic messages. *New Media and Society*, 5(1): 69-94. Disponível em: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.134.9223&rep=rep1&type=pdf>. Acessado em janeiro de 2015.
- PERELMAN, Chaim; OLBRECHTS-TYTECA, Lucie. 1996. *Tratado da argumentação: a nova retórica*. São Paulo: Martins Fontes.
- PINTO, Céli Regina. 2012. *Elementos para uma análise de discurso político*. Disponível em <http://online.unisc.br/seer/index.php/barbaroi/article/viewFile/821/605>. Acessado em: 6.dez.2012.

- SPEARS, Russell; LEA, Martin. 1992. Social influence and the influence of the 'social' in computer-mediated communication. In: LEA, M. (ed.). *Contexts of computer-mediated communication*. London: Harvester Wheatsheaf. p. 30-65.
- TURNAGE, Anna K. 2007. Email flaming behaviors and organizational conflict. *Journal of Computer-Mediated Communication* 13, International Communication Association. p. 43-59.
- THOMPSEN, Phillip; FOULGER, Davies. 1996. Effects of pictographs and quoting on flaming in electronic mail. *Computers in Human Behavior*, 12. p. 225-243.
- VAN DIJK, Teun. 1997. What is political discourse analysis? *Belgian Journal of Linguistics*, vol. 11, issue 1. p. 11-52.