

Dóris de Arruda C. da Cunha
doris@ufpe.br

Violência verbal nos comentários de leitores publicados em sites de notícia

Verbal violence in readers' comments published in news' websites

RESUMO – O objetivo desse artigo é duplo: analisar o funcionamento da violência verbal nos comentários de leitores postados em *sites* de notícias; e mostrar que o ponto de vista se constitui dialogicamente. Propõe que a violência verbal não pode ser definida numa perspectiva estritamente lexical, tendo em vista que é dentro de um contexto que as palavras usadas no discurso alcançam sua plenitude de *sentido*. A análise do corpus revela que as ofensas verbais dos leitores na *web* se explicam pelas posições políticas e preconceituosas dos internautas e se configuram como vetor de discriminação e estigmatização. São práticas discursivas que trazem o questionamento ético para as análises de discursos e apontam para a necessidade de um trabalho educativo que ajude a construir um debate mais cidadão na *web*.

Palavras-chave: violência verbal, ponto de vista, comentários de leitores.

ABSTRACT – The aim of this paper is twofold: It analyzes the way verbal violence works in readers' comments posted on news websites; and demonstrate that the point of view expressed therein is constituted dialogically. The paper argues that verbal violence cannot be defined from a strictly lexical perspective, given that it is within a particular context that words used in discourse are made fully meaningful. The analysis of the corpus suggests that verbal abuse on the part of readers on the web can be explained in terms of their political standing and prejudice and function in discourse as a vector of discrimination and stigmatization. These discursive practices call into question the ethical dimension of discourse, and point to the need for educational work that promotes a discussion of a better citizenship over the web.

Key words: verbal violence, point of view, readers' comments.

Introdução

Numerosas pesquisas se dedicaram ao estudo da violência verbal nos últimos trinta anos. Trata-se de uma noção geral e corrente nos estudos linguísticos, que inclui injúrias, insultos, ataques pessoais, difamação, palavrões, xingamentos, etc.¹ Na realidade, alguns desses termos são utilizados como sinônimos tendo em vista que os contornos dessas noções são fluidos.² É um campo de estudo, segundo Lagorgette e Larrivé (2004), que interessa aos especialistas da comunicação e da educação, sociólogos, psicólogos, psicanalistas, juristas, etnólogos, historiadores, linguistas, embora se ignorem mutuamente.

De acordo com Lagorgette e Larrivé (2004), os linguistas abordam a violência verbal em diferentes perspectivas: (i) descritiva, limitando-se aos itens lexicais; (ii) dos atos de linguagem – descrevendo os

atos de insulto, difamação, ameaça, (Lagorgette, D., Ogier, C., Rosier, L.); (iii) da análise conversacional (Traverso, V., Kerbrat-Orecchioni, C., Vincent, D.); (iv) da abordagem sociolinguística discursiva (Auger, N. *et al.*, 2008). Os trabalhos recentes sobre violência verbal, segundo Larguèche (2011), estudam mais especificamente os atos de fala, ou buscam o que constitui os seus fundamentos.

A violência verbal ocorre em situações e contextos muito diversos, especialmente em situações polêmicas em que o choque de posições antagonistas leva ao paroxismo. Segundo Amossy e Burger (2011), a polêmica, prática discursiva que visa a destruir o adversário, parece representar, entre as diferentes modalidades de conflito verbal, um caso limite de comunicação conflitual, em razão do domínio de desacordo radical e insuperável.

Tendo em vista os objetivos do trabalho, a primeira parte se concentrará na definição da polêmica e da vio-

¹ Embora existam diferenças do ponto de vista jurídico, não é meu objetivo analisar essas diferenças nem definir cada noção do ponto de vista linguístico. As definições dos dicionários ilustram bem a dificuldade de se distinguir essas noções. No *Aulete on line* encontramos as seguintes definições: *insulto*: palavra, gesto ou atitude ofensiva, desrespeitosa; *insultar*: ofender com palavras, atos, gestos; *injúria*: ação ou resultado de injuriar; *injuriar*: dirigir insultos a alguém; *xingamento*: ação ou resultado de xingar; insulto afronta; *xingar*: dizer insultos ou palavrões. Como se vê, as definições se sobrepõem. Por isso, a análise terá como objeto o conjunto de palavras, enunciados axiologicamente negativos na situação em que são usados.

² Não faz parte dos objetivos desse breve artigo propor uma elaboração conceitual dos termos encontrados na literatura sobre a violência verbal, a partir de um estudo empírico de um corpus amplo e diversificado, mas de analisar o funcionamento das ofensas na comunicação eletrônica.

lência verbal. A segunda mostrará as formas e tipos dessa violência em comentários de leitores sobre a notícia do diagnóstico de um tumor do ex-presidente Lula em 2011, bem como buscará explicar as razões dessas manifestações na web.

Discurso polêmico e violência verbal

Considerada por alguns uma espécie de ágora do século 21 (Ribeiro, 2011), a internet é também um lugar de hostilidade, agressividade, insultos, etc. Segundo Amossy e Burger (2011), a internet cria as condições para a circulação de discursos com forte potencial polêmico: uma vez lançada na rede, o desenvolvimento e a extensão da polêmica são imediatos e *a priori* ilimitados. Parece que o espaço virtual condiciona a possibilidade de uma hiperpolêmica, nas palavras dos autores.

Amossy e Burger (2011) passam em revista algumas definições de polêmica que podem ajudar a compreender a violência verbal. Gelas (1980 p. 45, *in* Amossy e Burger, 2011) observa que, na imprensa, o termo é reservado ao tratamento de dissensões políticas importantes, em assuntos sérios e públicos, e aparece em geral no contexto passional, usando formas hiperbólicas. Caracterizada como um discurso pseudo-argumentativo, de acusação, que quer se passar por argumentativo ou que busca o espetáculo, a polêmica é tratada como inútil, estéril e como discurso desacreditado (Gelas 1980 p. 47-48, *in* Amossy e Burger, 2011).

Amossy (2011) cita algumas definições da polêmica nos trabalhos em língua francesa:

a) supõe um contradiscurso antagonista, que visa então uma dupla estratégia: demonstração da tese e refutação da tese adversa (Angenot 1982 p. 34, *in* Amossy, 2011).

b) Tem a forma de polarização em duas posições que se afirmam de modo dicotômico, cada uma excluindo a outra, radicalizando o debate, tornando difícil, às vezes impossível, resolvê-lo. (Dascal 2008 p. 27, *in* Amossy, 2011). Nessas condições, diz Amossy, há uma forte presença do dialogismo marcado, através do qual o discurso polêmico tenta se apropriar da palavra do outro para melhor atacá-la.

c) A relação ao outro é baseada numa tentativa de desqualificação: um enunciador ataca um alvo para desqualificar o adversário e o discurso dele por meio de uma série de procedimentos retóricos e argumentativos (Kerbrat-Orecchioni 1980 p. 12, *in* Amossy, 2011).

d) Os enunciadores incluem um proponente, um oponente (funções que podem ser ocupadas por diferentes atores) e um terceiro face ao qual e para o qual ocorre a confrontação de discursos. (Plantin 2003 p. 383, *in* Amossy, 2011).

Os autores apontam ainda duas características da polêmica: uma brutalização perigosa e uma recusa das

regras de ética do discurso. No entanto, para Amossy e Burger (2011), a emoção e a violência verbal são frequentes, mas sua presença não é condição *sine qua non*. A agressividade pode se exprimir de forma controlada quando as situações de interação ou o gênero exigem, uma vez que é o conflito e não a violência que caracteriza os enunciados polêmicos (Garand, 1998, *in* Amossy e Burger, 2011).

Essas características da polêmica interessam a esse trabalho em razão de serem comuns aos discursos de leitores na web em que ocorre a violência verbal como se vê abaixo no corpus em análise. Ambos – discurso polêmico e violência verbal – são constitutivamente dialógicos porque se configuram numa relação conflituosa.

Para Auger *et al.*, 2008, a violência verbal é desencadeada por três tipos de conflito: interpessoais, estruturais ou culturais. Segundo as autoras, o conflito interpessoal se baseia num questionamento do outro, numa reprovação do que ele é (Ott, 1997, *in* Auger *et al.*, 2008); o estrutural ocorre quando há transgressão de normas sociais que mantêm a ordem estabelecida; o conflito de valores, quando os locutores se encontram em divergência ou oposição de representações, ideias morais ligadas aos grupos sociais ou éticos. Nesses trabalhos, a violência verbal é considerada não apenas na língua, mas também na sua dimensão discursiva.

Com efeito, a violência verbal não pode ser definida e analisada do ponto de vista estritamente linguístico. Os nomes não dizem a essência das coisas nem colocam etiquetas nos objetos do mundo, mas revelam o ponto de vista do enunciador em relação ao objeto de discurso e aos que o nomeiam de forma diferente. Esse é um dos postulados do dialogismo da nomenclatura, termo que não pertence à tradição linguística, mas passou a ser usado a partir de 1995 no campo da praxemática, conforme Siblot (2003). Nessa perspectiva, as palavras contêm indícios dos seus empregos anteriores, carregam uma memória interdiscursiva que as associam aos pontos de vista dos enunciadores. Como propõem Bakhtin (1993, 1997, 2003) e Volochinov (2010), no plano da língua as palavras e enunciados são possibilidades de significar, que se atualizam no enunciado concreto. É somente dentro de um contexto, dentro do todo do enunciado, com sua entonação expressiva e na relação imediata com os enunciados do outro, que as palavras usadas no discurso alcançam sua plenitude de *sentido*: “os elementos abstratos da língua, idênticos entre si, carregam-se de diferentes conteúdos semânticos e axiológicos, ressoando de diversas maneiras no interior, destas diferentes perspectivas” (literárias, ideológicas e sociais) (Bakhtin, 1993 p. 95). Convém ainda lembrar os efeitos de recepção na constituição dos sentidos: como a alusão que, na análise de Authier-Revuz (2007), depende do destinatário para ser compreendida enquanto tal, a interpretação de um enunciado como ofensa verbal depende da recepção.

Na realidade, os estudos mais recentes sobre o tema situam-se na perspectiva discursiva: Lagorgette e Larrivé (2004) aponta a importância do contexto para o estudo do insulto. Rosier (2007, *in* Bacot, 2007) insiste no fato de que as palavras classificadas na língua como ofensivas podem ser usadas de maneira não ofensiva (caso de hipocorístico, como “pestinha”) e as palavras não consideradas ofensivas podem ser usadas como insultos. Para ela, o insulto é dialógico, é produto da interação.

A mesma palavra pode ser agressiva ou não em função do lugar, das condições de enunciação, e terá sentidos diferentes para quem profere, quem recebe e a terceira pessoa. A autora mostra que o insulto não é uma palavra da língua, mas do discurso.

Larguèche (2011), que estudou o efeito injúria, também enfatiza o fundamento essencialmente relacional ao invés da natureza específica de um léxico injurioso. Para Boutet (2010), a categorização de termos ou enunciados como violentos, depende de uma série de parâmetros: i) relação entre os participantes – o enunciador: quem fala e para quem fala, qual seu estatuto institucional, em que relação de poder, quem é o destinatário da agressão verbal; ii) situação de enunciação – pública ou privada; iii) gênero discursivo – mais ou menos formal ou informal, contexto. Assim como os linguistas citados, Boutet considera que as palavras e enunciados podem ou não ser agressivas em função do entorno linguístico, entre outros fatores já mencionados.

Assim, a violência verbal é interpretada de um lado pelo contexto enunciativo e de outro pelo contexto social, midiático, ético. Nessa perspectiva, a noção de ponto de vista é fundamental para esse estudo, uma vez que todo discurso tem um autor que nele expressa sua posição, seu ponto de vista sobre o mundo (Bakhtin, 1997).

Na perspectiva bakhtiniana, o ponto de vista existe porque cada sujeito singular que ocupa um lugar único no mundo tem uma percepção e um posicionamento em relação a uma realidade comum. Numa perspectiva semelhante, François (2012) postula que um ponto de vista é uma maneira de ver de um sujeito “enquanto tal” que comporta forçosamente movimento, embora possa haver uma relativa constância. Nas palavras de François (2012), há ponto de vista porque o “objeto” considerado, uma pessoa, um evento, um julgamento expresso não pode não ser percebido em diferentes perspectivas, campos e entornos. Nesse sentido, não há discurso neutro nem verdades absolutas.

Essa perspectiva e esse conjunto de noções permitem descrever e explicar o fenômeno da violência verbal.

Os comentários de leitores na web

Como se sabe, a internet permite a difusão de uma massa de documentos em tempo real, destinados a ser lidos, comentados, enriquecidos e aprofundados instantaneamente por milhões de internautas. Jornais, revistas e periódicos optam cada vez mais pela difusão nos seus sites da internet, nas redes sociais, no twitter.

Um exemplo concreto foi dado pelo jornalista Lino Bocchini³, no artigo *O médico cubano, o Facebook e a massa*, publicado no Blog do Lino, em que analisa a circulação de uma foto do profissional de saúde sendo vaiado por médicas brasileiras. Bocchini mostra que a foto foi vista por milhões de pessoas na rede social, de forma espontânea em um dia. O jornalista faz um cálculo do trajeto da foto a partir do momento em que foi postada pela *CartaCapital* e conclui que “falar que 10 milhões de pessoas debateram o assunto ontem na rede social é estimativa modesta, e o número real é praticamente impossível de ser aferido mesmo pela empresa.”

Estamos em face de um suporte que deu lugar a uma grande diversidade de atividades e gêneros e em particular à voz do leitor que agora é onipresente, comentando e criticando tudo o que dizem os jornalistas, políticos, atores sociais, leitores, compartilhando textos e links, etc. A possibilidade de tornar público seus comentários, de se posicionar em “suas” comunidades discursivas, de serem lidos imediatamente está na base dessa prática dos leitores. Além do fato de não passar pelos critérios dos editores: as cartas de leitores eram e são editadas, raramente respondidas por editores e outros leitores.

Dessa forma, o comentário eletrônico tornou-se uma prática social que faz parte da vida cotidiana de milhões de pessoas. Em 2008, havia um trilhão de páginas na internet (Chatfield, 2012). O Facebook superou em 2012 um bilhão de usuários (*CARTACAPITAL*, 733, 30/2/13), o que dá uma vaga idéia da quantidade e circulação de comentários.

Trata-se, portanto, de um gênero em expansão, em razão do crescente uso de redes sociais e das novas tecnologias: os jornais e blogs estão no Facebook, sendo possível escrever comentários, enviar vídeos e links, a partir de smartphones, tablets, celulares, etc., como bem mostra Eychenne (2010). Esse novo corpus revela de forma mais evidente a construção dialógica do gênero comentário de leitor bem como a construção dialógica do ponto de vista e da violência verbal.

Os comentários de leitores podem ser voltados para o conteúdo e/ou para a relação (Cunha, 2012a). Nos

³ “Comprada por *CartaCapital*, a imagem foi postada em nossa página no Facebook e, até as 13h desta quarta-feira (28/08/2013), já tinha sido compartilhada mais de 20 mil vezes, “curtida” outras 8 mil vezes e comentada por 4 mil pessoas. A cada vez que alguém interage com um conteúdo no Facebook, ele aparece em sua “time line”, e acaba sendo visto por parte de seus contatos. O Facebook fornece ao administrador de páginas corporativas — como a de *CartaCapital* — o total de pessoas “impactadas” pelo post. Ou seja, em quantas na *time line* de quantas pessoas aquela informação foi vista. Neste caso, foram 1,5 milhão de pessoas. (<http://www.cartacapital.com.br/blogs/blog-do-lino/o-medico-cubano-e-o-facebook-como-meio-de-comunicacao-de-massa-8596.html>).

comentários postados em blogs de análise política, a tendência é discutir o conteúdo com seriedade, a exemplo do leitor abaixo, que comenta um editorial de Mino Carta da revista *CartaCapital*:

Fábio de Oliveira Ribeiro disse:
9 de novembro de 2012 às 9:35

Só tenho uma coisa a acrescentar ao que foi dito por Mino Carta. É evidente que o julgamento do mensalão serviu aos propósitos políticos e partidários do PSDB e da mídia que pretendia destruir ou pelo menos encurralar o PT. A moralidade que eles pregam é seletiva, sempre foi. Esconderam a compra de votos parlamentares por FHC e esqueceram as privatarias para tentar eleger Serra presidente ou prefeito de São Paulo. O rigor que exigiram no julgamento do Mensalão petista, não é o mesmo que exigem ou exigirão em relação ao Mensalão tucano. Ninguém condena os seus e desde Getúlio até os inimigos dele usam o brocardo “aos inimigos a Lei”. Aos amigos a prescrição, o arquivamento de processos e absolvições por falta de provas ou HCs caso os fatos tenham sido provados. No julgamento em curso o STF não obrou com isenção e independência, idem a PGR que acusou na frente os últimos da fila criminosa para beneficiar eleitoralmente os primeiros da mesma. A perseguição política é evidente e as condenações não têm respaldo na história brasileira, o que nos leva a pensar num movimento deliberado não para fazer justiça, mas para executar judicialmente desfeitos. E neste contexto, meu caro, fugir não seria anti-ético, imoral ou politicamente incorreto. Já disse ao Senador Suplicy pelo Twitter e repito aqui: Se fosse réu do mensalão pedia asilo político numa Embaixada.

No entanto, há também muitos comentários que se limitam a dar parabéns, fazer elogios ao redator ou ao texto, o que não deixa de ser uma forma de compartilhar pontos de vista. Em outros, o leitor retoma algum aspecto do texto fonte na forma de alusão, acentua alguns aspectos, argumenta, expõe o seu ponto de vista.

Já nos comentários postados em portais de notícias (*gl.com*; *terra.com*; *uol.com*; *terra.com*, etc.), a tendência é privilegiar a relação, a interação com outros internautas, com brincadeiras, zombarias, escárnio, deboche, até com relação a acidentes e mortes (Cunha, 2012a), por um lado; e insultos, ataques pessoais, desqualificação, difamação, palavrões, por outro, como veremos na análise a seguir.

Formas e graus de violência verbal

Os exemplos abaixo são tirados do mesmo corpus em que analisei o funcionamento dos comentários dos leitores em sites da web (Cunha, 2012b), porém o foco

aqui é a violência verbal. Ele é constituído de comentários publicados no portal *gl.com* sobre a notícia do diagnóstico do câncer do ex-presidente Lula: “Lula ‘está ótimo’, diz médico após tumor ser detectado em ex-presidente. Ex-presidente foi diagnosticado com um tumor na laringe. Ao G1, Paulo Hoff disse que quimioterapia deve começar nesta semana”.

Após a publicação dessa notícia, o primeiro comentário de um leitor foi dirigido aos internautas do portal, mas o alvo do ataque foi o ex-presidente Lula, o terceiro da relação polêmica.

29/10/2011 12h21

1. NELSON GONÇALVES: POIS EU ACHO QUE ELE DEVERIA SAIR DO SIRIO LIBANES E SE TRATAR PELO SUS
2. Franklin Machado: Bom tratamento e recuperação pra ele.
3. NELSON GONÇALVES: SAIA DO SIRIO LIBANES E SE TRATE PELO SUS⁴

A situação de enunciação, no caso, a página em que os comentários foram publicados, é fundamental para a análise dos pontos de vista e dos comentários violentos. Isso porque o posicionamento de cada jornal sobredetermina o comportamento do público leitor. As organizações Globo e o ex-presidente Lula situam-se em posições antagônicas em termos ideológicos⁵. O ex-presidente da república, seu governo bem como o da sua sucessora, são alvos de críticas contundentes cotidianamente em todas as mídias da *Globo*.

Os cem primeiros comentários apresentam uma grande diversidade de formas e graus de agressividade, insultos, imprecações, intercalados dialogicamente por enunciados com posições opostas: elogios, declarações de amor, votos de recuperação, etc. É importante notar que se trata de uma notícia que envolve alguém da esfera política, o terceiro ausente. Pode-se constatar que os leitores fazem uso de uma separação em campos opostos: um campo em que ele se posiciona e outro em que ele coloca o destinatário da agressão verbal por ele estigmatizado e aqueles que o admiram e apóiam. Nesse corpus, a violência verbal ao ex-presidente Lula se dá por meio de:

a) Ataques diretos ao “personagem”:

16. Mateus Medeiros: Vai tratar no SUS, **velho barbudo!**⁶

23. Felipe Feder: Lula, vc foi o **MAIOR ATOR** que esse país já teve. Eu aceito que pessoas que não estudam, não saibam o

⁴ Em janeiro de 2010, o ex-presidente Lula participou da inauguração de uma Unidade de Pronto atendimento em Paulista, na Região Metropolitana do Recife, elogiou as instalações e brincando disse que queria ficar doente para receber atendimento no local (<http://www.youtube.com/watch?v=Sb2hoU-1AHU>).

⁵ Essa afirmação pode ser ilustrada com a posição de ambos durante o regime civil-militar de 1964: enquanto O Globo o apoiou, o ex-presidente foi preso pelo mesmo regime. No dia 31 de agosto de 2013, por meio de editorial, o jornal O Globo assumiu ter errado ao apoiar o golpe e a ditadura militar.

⁶ Não apresentarei os comentários em ordem linear de publicação (de 1 a 100, por exemplo), mas de acordo com a categorização que fiz em função do objetivo do trabalho. Acrescento que os negritos são meus. A ortografia e as formas maiúsculas foram mantidas conforme escreveram os leitores.

que é populismo, como funciona a economia, não sabe sobre história do Brasil e não entendimentos em retórica e sofisma (técnicas aplicadas em seus discursos VAZIOS) achem vc um ótimo político. Eu continuo achando vc um **ótimo ATOR**, num país onde as pessoas preferem repetir sem pensar/estudar à aprender. **NÃO TE DESEJO MAL**, mas, sinceramente... num mundo onde as pessoas que têm valor vão embora tão cedo, talvez a tal da justiça “divina”, tão falada neste país alienado, esteja sendo feita.

45. NELSON GONÇALVES: SEGUNDA FEIRA JÁ COMEÇA O TRATAMENTO, SE FOSSE PELO SUS QDO SERIA? /.../. **HIPÓCRITA, QUE VC RECEBE O QUE VC MERECE.**

49. Leo Moraes: Toma **fêladapu**... Vai pro saco... vai ser menos um **bandido** no brasil..... **Rei da corrupção!!!**

52. Tulio: **LULADRÃO!** não demora não que o capeta ta precisando de seus discursos para infernizar as pobres alminhas do inferno! vai tarde!

60. Montolvanine Franck **O maior bandido** depois do collar, so que com apoio de todos, morra feliz, ja teve ate filme seu, vem conseguir internação aqui no Hugo em goiania, tem gente morrendo agora aqui, com administração de vcs, cade Doutor Lula que nunca estudou, vem se diagnosticar aqui.

65. Danilo: O Lula é tão **ruim** que nem o Diabo quer ele lá no inferno!

82. Alfredo Flaquer: Justiça divina. Vai fazer companhia para o Arafat, Chaves. De tanto falar besteira e enganar os ignorantes brasileiros.. Vai para a fila dos hospitais que nunca cuidou? Agora os idiotas irão lamentar que esse **SAFADO** vai vazar.. **VAI TARDE PAI DOS CURRUPTOS**

Observe-se o processo de nomeação (em negrito): “velho barbudo” é usado como insulto apesar de velho ser uma condição inerente ao ser humano; “maior ator que esse país já teve” é um insulto irônico nesse contexto em que ele menciona populismo. Aqui “maior ator” pode ser lido como mentiroso. Mas são os critérios contextuais que permitem compreender o funcionamento da axiologia negativa, pois “velho barbudo” pode ser usado como referência a papai Noel, por exemplo, ou a personagens bíblicos e não como insulto, da mesma forma que “maior ator”, se não for usado de forma irônica, será interpretado como elogio.

“Hipócrita”, “fêladapu”, “bandido”, “rei da corrupção”, “luladrão!”, “ruim (que nem o Diabo quer ele lá no inferno)”, “o maior bandido”, “safado”, “pai dos corruptos” são insultos que normalmente não são proferidos após a revelação de um diagnóstico de câncer. Nem se encontram nos textos de profissionais ou de especialistas convidados para escrever na mídia. No entanto, os comentários são produzidos por leitores que passaram a ocupar um lugar enorme nas mídias e redes sociais sem seguir o Código de Ética dos Jornalistas Brasileiros que diz: o jornalista deve tratar com respeito todas as pessoas mencionadas nas informações que divulgar (Art. 12º, III). Por isso, o vocabulário grosseiro e as ofensas verbais passaram a fazer parte da esfera midiática e mais especificamente desse gênero. Parece que encontraram nos comentários o lugar para cri-

ticar, se posicionar sem argumentar, agredir, infringindo as regras de civilidade, passando do insulto e de nomações axiologicamente negativas à pornografia (fêladaputa).

Evidentemente que não são apenas as nominalizações que são carregadas de violência. Há nesse trecho outras categorias e tipos de enunciados que serão vistos mais adiante, como as imprecações: “vai pro saco”; “morra feliz”; “vai fazer companhia ao Arafat”; “vai para a fila dos hospitais que nunca cuidou”.

Esses comentários agressivos circulam com reformulações diversas. Nomes como “ator”, “bandido”, “diabo” são retomados dialogicamente. O que manda Lula ir se tratar no SUS, por exemplo, é retomado em 14 comentários. Esses enunciados têm características da polêmica: os ataques *ad hominem* e o afrontamento incontrolável.

b) Ataques pessoais entre os internautas:

17. Kennedy Costa

Somente quem defede LULA, são os quem **recebem bolsa família, os contereanoes (pernanbucano)**, e toda uma **massa sem conhecimentos algum**. O populismo LULA. Como eu havia dito antes, o EX PRESIDENTE, não tem nada. acredito que sua saúde estar em perfeito estado, isto tudo é so para criar um clima de coitadinho como ele sempre fez. Não se deixem enganar é puro populismo.

48. NELSON GONÇALVES

Lendo esses **comentários a favor do Lula que penso que cada povo tem o governo que merece mesmo.**

67. Kennedy Costa

Gabriel vc deve ser morador de **PERNAMBUCO, ALAGOAS**, para gostar de um cara deste... so mesmo o **povo dos estados mais miseráveis** do país.

Nesses comentários, os principais alvos são os que admiram Lula, do ponto de vista dos enunciadores, “os que recebem bolsa família”, os contereanoes (pernambucanos), que se deixam enganar por puro populismo; a massa sem conhecimentos algum; os alagoanos, “o povo dos estados mais miseráveis”. O discurso axiologicamente negativo com ataques aos nordestinos circula na internet e reapareceu em períodos de campanha eleitoral do ex-presidente. Observe-se que o leitor se posiciona no campo oposto ao do ex-presidente Lula e dos leitores que o admiram, e acima do “povo que tem o governo que merece mesmo”.

c) Ataques pessoais entre os internautas:

21. Yago Oliveira

Kennedy vai **babar o ovo** de tucano demagogo que é melhor. [...] O nosso Brasil não foi descoberto em 2002, o avanço até aqui 2011 é significativo, apesar do nosso Senado, Judiciário, Executivo, Governadores... esquecerem da parte mais importante: Educação, Saúde e Segurança. Lula foi sim um presidente honrado, parabéns.

42. Claudio Souza Rio de Janeiro, RJ

Felipe Feder, seus comentários demonstram que **sua mente ainda está embrionária**, e pior ainda, nesse início de formação, me parece, que não virá um bom cidadão pela frente.

73. Gabriel Kiffer

Kennedy Costa. Não me interessa conjecturar de onde voce veio ou para onde voce vai. **A miséria esta na sua cabeça preconceituosa e sectária.** Sou das Minas Gerais e trabalho atualmente em Pernambuco, um lugar miserável (como você diz que Pernambuco é) se recupera e evolui, mas o seu caso é lamentável e talvez irreversível.

74. Vitória Bonfim

Kennedy Costa você deve ficar sentado ai nessa cadeira em frente ao computador ou que sabe de um IPAD, fazendo seus **comentários medíocres**, sobre como está crítica a situação da saúde no Brasil. Mas meu amigo, ai vai uma pergunta para você: O que você está fazendo para mudar isto além dessas suas críticas mesquinhas?

83. Jose Lopes

Nelson Gonçalves, Kennedy e outros reacionários. Vocês entraram na fila para ser idiotas. O presidente Lula saiu do governo com mais de 78% de popularidade. Isso significa que teve aprovação do povo brasileiro. A Revista Veja, Folha e outros cresceram mamando nas tetas de regimes militares que lhes deram sustentação. Pesquise: Revista veja condenada. Pesquise também: Agência de Notícias da Polícia Federal e depois venha me falar de corrupção.

85. Karolina Macêdo

Tenho pena de pessoas com a mentalidade desse Kennedy Costa. Um comentário tão preconceituoso e xenofóbico como este, só é feito por pessoas ignorantes!

No comentário 21, o internauta dirige-se direta e explicitamente a outro, nomeando, atacando-o com a forma injuntiva e extremamente grosseira: “Kennedy vai babar o ovo de tucano demagogo que é melhor”. Note-se que esses ataques se dirigem diretamente a Kennedy, Felipe Feder, Nelson Gonçalves, e “outros reacionários”.

Vê-se que a violência verbal aparece dos dois lados, embora de forma mais recorrente, nesse corpus, nos comentários que atacam o ex-presidente. Os demais atacam e desqualificam (1) “a mente e a cabeça” do outro (seus comentários demonstram que sua mente ainda está embrionária): “a miséria esta na sua cabeça preconceituosa e sectária”. (2) os comentários dos outros: “medíocres”; “preconceituoso e xenofóbico”; (3) os oponentes: “Nelson Gonçalves, Kennedy e outros reacionários. Vocês entraram na fila para ser idiotas”.

Como se vê, os autores exprimem os pontos de vista nesse gênero cometendo infrações às regras de civilidade e à ética. Os participantes ora fazem “ouvido de mercador” ao ponto de vista do outro (à contrapalavra polêmica), transformando-se num diálogo de surdos, ora param para insultar ou analisar os comportamentos dos que atacam o ex-presidente Lula e os internautas que assumem posições adversas.

d) Imprecações contra o ex-presidente Lula:

6. Ark Doken

Lulla morre, o Brasil vibra!

16. Frederico Costa

espero que em breve esteja sentado com o capeta no inverno...

37. Montolvanine Franck

O cidadão Luis minha boa sorte no tratamento, o arrogante **Lula quero que va para fila aqui do Hugo** (hospital geral de goiania) com administração do pt, porque ele nao veio para ca, não é bom o tratamento do pt ?

82. Alfredo Flaquer

Justiça divina. **Vai fazer companhia para o Arafat**, Chaves. De tanto falar besteira e enganar os ignorantes brasileiros.. **Vai para a fila dos hospitais** que nunca cuidou? Agora oa idiotas irão lamentar que esse SAFADO vai vazar..VAI TARDE PAI DOS CURRUPTOS.

Os comentários que fazem imprecações são de tipos diversos e circulam várias vezes. Assim é que o comentário16 aparece desdobrado na forma de desejo que Lula morra; em outros que ele vá para o inferno. O comentário para ele ir se tratar no Hospital de Goiana também é reiterado por outro internauta.

Como o gênero comentário funciona no regime de diálogo polêmico, por meio da confrontação verbal e da dicotomização, aparecem no mesmo enunciado, desqualificação, ofensa, insulto, imprecação.

Para compreender melhor a construção do ponto de vista e da violência verbal, é importante notar que os comentários hostis ao ex-presidente Lula são intercalados por pontos de vista que se configuram como contradiscursos, constituídos de:

e) Votos de recuperação, cura, força:

2. Franklin Machado Campo Mourão, PR

Bom tratamento e recuperação pra ele.

5. Valéria Lima

LULA TE DESEJO **CURA** EM NOME DE JESUS, PRECISAMOS DE VC. #lulaeuteamo.

9. Eduardo Morais

Que Deus te abençoe e te fortaleça, pois o Brasil ama vc!

12. Claudio Souza

Lula, não tenha duvida que **sua cura virá**, desde já, **mando energias positivas.**

13. Yago Olievira **Você sairá dessa Lula**, se Deus quiser. Continuará sendo um dos melhores presidente que o país já teve, tenha fê que tudo dá certo.

14. George Lima

Força companheiro, Nossa Senhora aparecida vai lhe ajudar a passar por mais essa! O ceará te ama.

18. Veranis Rodrigues

Força Presidente!

19 Célio Júnior

Força Lula!

22. Yago Olievira

Lula, nosso presidente, **você sairá dessa** meu caro.

26. Olívia Barros

Força Lula!!! Vai dar tudo certo!!! Recife ama você!!!

39. Rosangela Stambassi

Lula,com a ajuda de Deus,**vc sairá dessa** e ainda será nova-

mente o nosso presidente. Torço pela sua saúde como sempre torci pelo seu sucesso. **Fé em Deus!!!!!!Vc vencerá !!!!!!!!**

43. Frederico Silva
Melhoras PRESIDENTE !!!

53. Marco Salvadori
Força presidente. Ignora os abutres ai de baixo.

57. Olga Cavalcanti
Melhoras Presidente, vamos rezar pela sua saúde...

58. Odirléi Sousa
Força Lula, todos nós estamos torcendo por sua rápida recuperação e principalmente pelo seu retorno ao comando do país.

e) Declarações de amor e afeto:

5. Valéria Lima
LULA TE DESEJO CURA EM NOME DE JESUS, PRECISAMOS DE VC. #lulaeuteamo.

9. Eduardo Morais
Que Deus te abençoe e te fortaleça, pois **o Brasil ama vc**

14. George Lima
Força companheiro, Nossa Senhora aparecida vai lhe ajudar a passar por mais essa! **O ceará te ama.**

26. Olívia Barros
Força Lula!!! Vai dar tudo certo!!! **Recife ama você!!!**

f) Elogios:

30. Emerson Morais
Poxa, Lula não pode morrer não, ele precisa voltar pra presidência /.../

31. Vitória Bonfim
Há pessoas nesse país que não sabem valorizar as coisas boas que este presidente fez para nós...

47. Valdemir Pires
Presidente Lula: você fez sua a nossa luta por um país melhor. Agora nós fazemos nossa a sua luta por saúde e vida longa. #Saúde, Presidente!

56. Gabriel Kiffer
Tulio. Procure na sua memória melhor presidente do nosso querido LULA.

77. Jose Lopes
O presidente Lula é um vencedor e se saíra bem desta. Lamento que no blog do Noblat, seus leitores, a maioria reacionários, não respeitam nem quando alguém está com problemas de saúde. Me causa espécie certos comentários.

A categorização dos enunciados foi feita para fins de análise, mas nota-se que há mais de uma categoria nesses comentários axiologicamente positivos. São enunciados que respondem dialogicamente aos comentários dos adversários do ex-presidente Lula, manifestando uma oposição irreduzível de pontos de vista, num verdadeiro confronto verbal. Na realidade, não há acordo, diálogo, ou “negociação”. Alguns respondem diretamente ao ex-presidente, outros falam na terceira pessoa, sem se dirigir diretamente aos internautas que o agridem verbalmente. Nos exemplos acima, um dos

comentários dirige-se a outro leitor (56. Gabriel Kiffer) e outro se refere a um jornalista sem, no entanto, se dirigir diretamente a ele (77. Jose Lopes). Constatase assim que o contexto interacional é vasto, indo do contexto imediato onde ocorre o conflito aos discursos em circulação.

Conclusão

O comentário de leitor em fóruns de jornais, revistas, blogs coloca questões importantes para a análise do gênero, de discursos e das práticas sociais na rede:

1. A noção de propósito do gênero deve ser colocada no plural: os leitores têm propósitos diversos: discutir o conteúdo do texto fonte; se relacionar com o outro; fazer aderir ao seu ponto de vista; participar de um debate público mesmo que suas identidades não sejam seguramente reveladas (nada garante que os comentaristas usem sua identidade real).

2. A impossibilidade de se fazer uma análise do sentido das palavras e enunciados, separados do contexto imediato de enunciação, do contexto mais amplo e dos discursos outros dialogicamente articulados ao atual. Os enunciados 1 e 3, por exemplo (1. POIS EU ACHO QUE ELE DEVERIA SAIR DO SIRIO LIBANES E SE TRATAR PELO SUS; 3. SAIA DO SIRIO LIBANES E SE TRATE PELO SUS), poderiam não ser considerados agressivos se estivessem isolados dos enunciados anteriores do presidente Lula, do conhecimento partilhado da situação dos hospitais do SUS e dos enunciados-resposta, nos dias subsequentes a essa notícia, quando houve um aumento da agressividade dos jornalistas e internautas contra o ex-presidente Lula. A violência verbal chegou ao paroxismo, levando os mesmos jornalistas que o atacam rotineiramente a publicar artigos com críticas à reação violenta dos profissionais da imprensa e dos leitores na web e nas redes sociais nesse momento discursivo.

3. Há uma série de aspectos comuns aos discursos polêmicos e àqueles que se caracterizam pela violência verbal: ambos são constitutivamente dialógicos, como o ponto de vista, surgem em situações de conflito, usam formas hiperbólicas, supõem um contradiscurso antagonista que é desqualificado, têm a forma de polarização em duas posições e aparecem em geral no contexto passional.

4. Em *sites* de notícias, a polarização é a regra, os pontos de vista se contrapõem, cada um permanecendo impermeável ao ponto de vista do outro. Daí a falta de uma argumentação consistente e desenvolvida como se observa nos comentários postados em blogs de jornalistas, onde são publicados artigos de opinião que se caracterizam por serem predominantemente argumentativos.

5. A violência verbal é rotina nesse gênero: ocorre na forma de nomear, atribuir predicados aos internautas

que interagem no mesmo contexto, aos personagens de notícias, políticos, figuras que circulam na esfera midiática, etc. Em outras palavras, a violência verbal se concretiza por meio de ataques e desqualificação direta ou indireta do outro, insultos, imprecisões, infringindo os códigos de conduta polida, de ética ou de netiqueta. Os participantes que se opõem à violência verbal reagem, mas participam do jogo, não abandonando a interação. Nota-se ainda que as ofensas aparecem não apenas como forma de resolver divergências de “pontos de vista” que estão em jogo, mas como um comportamento rotineiro que pode provocar sofrimentos psíquicos e consequências jurídicas.

Como explicar a linguagem grosseira e a brutalidade de alguns confrontos? Na realidade, esse corpus é uma ilustração do processo político, que coloca em cena campos políticos opostos, em situações de conflito. Nos sites de jornais, as confrontações verbais mais agressivas podem ser explicadas em parte pelo anonimato da maioria dos internautas dessa comunidade virtual, pela característica desse espaço aberto onde eles podem dar livre curso a reações emotivas. O fato de não serem vistos nem de se ver a reação do outro parece contribuir para intensificar o comportamento discursivo ofensivo dos internautas.

No corpus em análise, as contendas remetem menos à questão política de fundo posta pelo primeiro comentário - a situação da saúde pública, dos hospitais públicos brasileiros, que é secular – do que ao discurso apaixonado contra o ex-presidente Lula. Os comentários dessa comunidade virtual apenas tangenciam essa e outras questões políticas, como por exemplo:

21. Yago Oliveira

“Senado, Judiciário, Executivo, Governadores... esquecerem da parte mais importante: Educação, Saúde e Segurança; valores: “HUMILDADE, TOLERÂNCIA, AMOR, UM GRANDE NÃO AO PRECONCEITO FAZEM UM BEM DANADO ao coração. Sei que bati, mas, foi só, para, quem sabe, causar uma reflexão em você. Saúde e Paz.”

As ofensas verbais se explicam mais pelas posições políticas conservadoras dos internautas, pelo preconceito existente contra o ex-metalúrgico pobre, nordestino⁷, sem diploma superior que se tornou presidente da república, preconceito esse alimentado cotidianamente pela grande imprensa desde a década de 1980, quando ele concorreu pela primeira vez ao cargo. Como mostra Rosier (2006), o insulto não só revela a maneira de lidar com o pensamento diferente, mas é quase sempre vetor de discriminação, estigmatização, racismo, sexismo. Tudo isso desvela os valores e a ética que move os leitores/internautas desses portais de notícia.

Para concluir, eu diria que um trabalho educativo sobre a violência verbal nos comentários na web poderia ajudar a construir um debate mais cidadão.

Referências

- AMOSSY, R.; BURGER, M. 2011. Introduction: la polémique médiatisée. *Semen*, 31(1):7-24. Disponível em: <http://semen.revues.org/9072>. Acesso em: 10/02/2012.
- AMOSSY, R. 2011. La coexistence dans le dissensus. La polémique dans les forums de discussion. *Semen*, 31(1):25-42. Disponível em: <http://semen.revues.org/9072>. Acesso em: 12/02/2012.
- AUGER, N.; FRACCHIOLLA, B.; SCHULTZ-ROMAIN, C.; MOÏSE, C. 2008. De la violence verbale, pour une sociolinguistique des discours et des interactions. In: J. DURAND; B. HABERT; B. LAKS. (éds.) *Congrès Mondial de Linguistique Française – CMLF’08*. Paris, Institut de Linguistique Française, p. 631-643. <http://dx.doi.org/10.1051/cmlf08140>
- AUTHIER-REVUZ, J. 2007. Nos riscos da alusão. *Investigações - Linguística e Teoria Literária*, 20(2):9-46.
- BACOT, P. 2007. Laurence Rosier, Petit traité de l’insulte. *Mots. Les langages du politique*, 84. Disponível em: <http://mots.revues.org/1084> em 01 juillet 2009. Acesso em: 11/10/2012
- BAKHTIN, M. M. 2003. *Estética da criação verbal*. 4 ed. São Paulo, Martins Fontes, 476 p.
- BAKHTIN, M. M. 1997. *Problemas da poética de Dostoiévski*. 2 ed. Rio de Janeiro, Forense-Universitaria, 275 p.
- BAKHTIN, M. M. 1993. *Questões de Estética e de Literatura*. 3 ed. São Paulo: Unesp/Hucitec, 439 p.
- BOCCHINI, L. O médico cubano, o Facebook e a massa. Blog do Lino, 28/08/2013, Disponível em: <http://www.cartacapital.com.br/blogs/blog-do-lino/o-medico-cubano-e-o-facebook-como-meio-de-comunicacao-de-massa-8596.html>. Acesso em: 05/09/2013.
- BOUTET, J. 2010. *Le pouvoir des mots*. Paris, La Dispute, Snédit, 193 p.
- CHATFIELD, T. 2012. *Como viver na era digital*. Rio de Janeiro, Objetiva, 172 p.
- CUNHA, D.A.C. 2012a. Reflexões sobre o ponto de vista e a construção discursiva de comentários de leitores na web. *Investigações, Linguística e Teoria Literária*, 25(2):21-41.
- CUNHA, D.A.C. 2012b. Le fonctionnement des commentaires des lecteurs sur les sites du web. In: Vème Colloque du Groupe Ci-dit, na Stockholm University. Aceito para publicação em livro editado pela Stockholm University Press. (No prelo).
- EYCHENNE, A. 2010. “Internet, la parole est aux lecteurs”, mémoire de maîtrise, *Médias*, 2:1-16.. Disponível em: <http://www.samsa.fr/2011/02/05/la-vraie-place-du-participatif-dans-les-redactions-par-alexia-eychenne/>. Acesso em: 05/09/2013.
- FRANÇOIS, F. 2012. Point de vue? Un essai: mes “points de vue” sur les “points de vue” exprimés dans quatre quotidiens sur le meeting marseillais de Nicolas Sarkozy (dimanche 19 février 2012). Texto fornecido pelo autor em março de 2012 (No prelo)
- GROSSI, G. 2008. Valores e dominação: esboço de uma teoria das ofensas verbais. In: REUNIÃO BRASILEIRA DE ANTROPOLOGIA, 26, Porto Seguro. 26ª RBA [CD-ROM].
- LARGUETTE, D. ; LARRIVÉE, P. 2004. Interprétation des insultes et relations de solidarité. *Langue française*. 144:83-103.
- LARGUECHE, E. 2011. Et si l’injure ne se racontait pas! *L’Homme*, 2(198-199):355-365. Disponível em: www.cairn.info/revue-l-homme-2011-2-page-355.htm. Acesso em: 07/12/2012.
- RIBEIRO, R.J. 2011. A internet não é tão democrática assim. Valor econômico, 15 ago. Disponível em: <http://renatojanine.blogspot.com.br/2011/08/internet-nao-e-tao-democratica.html#comment-form>. Acesso em: 08/01/2012.

⁷ Grossi (2008) classifica *Nordestino*, *baiano*, *Paraíba* como insulto étnico e geográfico.

ROSIER, L. 2006. *Petit traité de l'insulte*. Loverval, Éditions Labor, 103 p.
SIBLOT, P. 2003. Du dialogisme de la nomination (Postface). *In: Dialogisme et nomination. Actes du IIIe colloque jeunes chercheurs*, 3, Montpellier, p. 331-337.

VOLOSHINOV, V. N. 2010. *Marxisme et philosophie du langage*. Limoges, Lambert-Lucas, 599 p.

Submetido: 11/09/2013
Aceito: 04/10/2013

Dóris de Arruda C. da Cunha

UFPE/CNPq

Av. Prof. Moraes Rêgo, 1235 - Cidade Universitária,
50.670-901, Recife, PE, Brasil