



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO DE ARTES E COMUNICAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM LETRAS

GABRIEL DO NASCIMENTO SANTANA

**A (IM)POLIDEZ COMO MECANISMO DE (DES)ORGANIZAÇÃO NA
INTERAÇÃO EM JOGOS ELETRÔNICOS *ON-LINE***

Recife
2022

GABRIEL DO NASCIMENTO SANTANA

**A (IM)POLIDEZ COMO MECANISMO DE (DES)ORGANIZAÇÃO NA
INTERAÇÃO EM JOGOS ELETRÔNICOS *ON-LINE***

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Letras da Universidade Federal de Pernambuco, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Letras.

Área de concentração: Linguística.

Orientadora: Prof^ª. Dr.^a. Sônia Virgínia Martins Pereira

Coorientador: Prof. Dr. Ricardo Rios Barreto Filho

Recife
2022

Catálogo na fonte
Bibliotecária Jéssica Pereira de Oliveira – CRB-4/2223

S232i Santana, Gabriel do Nascimento
A (im)polidez como mecanismo de (des)organização na interação em jogos eletrônicos *on-line* / Gabriel do Nascimento Santana. – Recife, 2022. 170f.: il.

Sob orientação de Sônia Virgínia Martins Pereira.
Sob coorientação de Ricardo Rios Barreto Filho.
Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Pernambuco. Centro de Artes e Comunicação. Programa de Pós-Graduação em Letras, 2022.

Inclui referências, apêndices e anexo.

1. (Im)polidez. 2. Interações *on-line*. 3. Jogos eletrônicos *multiplayer*.
I. Pereira, Sônia Virgínia Martins (Orientação). II. Barreto Filho, Ricardo Rios (Coorientação). III. Título.

410 CDD (22. ed.) UFPE (CAC 2022-163)

GABRIEL DO NASCIMENTO SANTANA

**A (IM)POLIDEZ COMO MECANISMO DE (DES)ORGANIZAÇÃO NA
INTERAÇÃO EM JOGOS ELETRÔNICOS ON-LINE**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Letras da Universidade Federal de Pernambuco, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Letras.

Área de concentração: Linguística.

Aprovado em: 31 / 08 / 2022.

BANCA EXAMINADORA

Prof^ª. Dr^ª. Sônia Virgínia Martins Pereira (Orientadora)
Universidade Federal de Pernambuco - UFPE

Prof^ª. Dr^ª. Kazue Saito Monteiro de Barros (Examinadora Externa)
Universidade Federal de Pernambuco - UFPE

Prof. Dr. José Herbertt Neves Florencio (Examinador Externo)
Universidade Federal de Campina Grande - UFCG

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, à minha mãe, Wilma Lúcia, que incansavelmente lutou para me criar com o máximo de conforto possível, que se esforçou imensamente nos últimos vinte e seis anos para me fazer chegar aonde cheguei.

Devo agradecer também à minha avó materna, dona Maria do Carmo, que me concedeu todo o seu afeto e atenção durante toda a minha criação. Devo a ti muito da paz e tranquilidade que hoje tenho em minha vida.

É imprescindível agradecer também à minha ex-orientadora, Kazue Saito, que abriu portas fundamentais para minha carreira acadêmica e para todo o meu aprendizado no que diz respeito a como se fazer ciência sob um olhar crítico dentro da linguística.

Ainda nesse sentido, agradeço ao professor Ricardo Barreto, que, com tamanha gentileza e paciência, contribuiu e influenciou de forma imensurável para o presente trabalho, não só pela coorientação desta pesquisa de mestrado, mas desde as conversas e discussões acadêmicas dos tempos de Nelfe. Do mesmo modo, também sou excepcionalmente grato à professora Sônia Virgínia, que, em um gesto de extraordinária delicadeza e cortesia, prontamente aceitou dar continuidade à minha orientação.

De modo semelhante, sou grato a todos aqueles que contribuíram para os caminhos que trilhei na universidade, tanto na UFPE quanto na FAFIRE. Dentre tantas pessoas, faço uma carinhosa menção: a todos os integrantes dos grupos de pesquisa do GELI e do saudoso NELFE; assim como aos professores Herbertt Neves, Virgínia Leal e Ana Lima; e também a meus amigos mais próximos dentro do mundo das letras: Arianne Moraes, Lucas Amorim, Samantha Medina e Bruna Amorim.

Devo enormemente meus agradecimentos também a Matheus Hardman, Leandro Alcoforado, Yago de Queiroz, Lucas Souza e Joyce Ferreira, cujos conselhos colaboraram vitalmente para esta dissertação, especialmente por meio de seus profundos conhecimentos nos jogos eletrônicos selecionados para o estudo. Faço-me grato, similarmente, aos participantes e voluntários da pesquisa, que fizeram possível a execução de todo projeto.

Agradeço, finalmente, a Stephany Canejo, aquela cujo carinho e estima foram meu porto seguro, meu cais; aquela que, ao longo desta trajetória de escrita, reconfortou-me com palavras e gestos que me fizeram mais forte. A ela, minha melhor amiga e meu amor, sou muito grato por seu sublime afeto.

“[...] quando me observo no espelho, em meus olhos vejo olhos alheios; quando me olho no espelho, não vejo o mundo com meus próprios olhos [...]; vejo a mim mesmo com os olhos do mundo – estou possuído pelo Outro”. (BAKHTIN, 2019, p. 51).

RESUMO

Ao longo das últimas três décadas, vem se ampliando cada vez mais a importância das interações digitais na internet no dia a dia das sociedades atuais. Dentre todas as esferas de linguagem do mundo digital hodierno, o universo dos jogos digitais *on-line* vem assumindo lugar de destaque, especialmente na vida das gerações mais recentes. Partindo de um interesse particular nas produções linguísticas realizadas em situações de conflito e/ou hostilidade entre os usuários de ambientes digitais *on-line*, este trabalho teve como interesse primordial compreender, sob o enfoque teórico-epistemológico dos estudos da (im)polidez, o funcionamento da interação entre múltiplos jogadores em jogos eletrônicos *on-line*. Sob esse enfoque, objetivou-se identificar, descrever e analisar como, em partidas de jogos eletrônicos *on-line*, os participantes da interação elaboram estratégias coletivas em time por meio dos mecanismos de polidez e impolidez, no âmbito de situações de tensão relacional. Foi empregada uma metodologia qualitativa-interpretativista, amparada nos princípios teórico-epistemológicos da Etnometodologia, da Análise da Conversação e da Sociolinguística Interacional. Por meio de gravação de áudio e vídeo (da tela do jogo), foram coletadas e analisadas três partidas em dois jogos eletrônicos diferentes, isto é, seis partidas no total. A escolha dos dois jogos, *League of Legends* (LoL) e *Counter-Strike: Global Offensive* (CS:GO), se deu pelo fato de serem concebidos, nesta pesquisa, como os dois mais representativos no universo dos jogos de “competição” entre equipes, o que possibilitou diversificar os dados. As análises dos dados indicaram como resultado que os papéis específicos desempenhados por cada jogador os influenciam a escolherem certos mecanismos de polidez e impolidez específicos, cujos usos são (ou não) legitimados e/ou ratificados pelos participantes a depender da observância e do cumprimento adequado desses papéis. Tais papéis e funções comuns são requeridos/esperados de modo mais incisivo em momentos prototípicos de tensão relacional, em fases da partida regularmente categorizadas pelos jogadores como mais decisivas, perigosas, delicadas etc. Ao tensionar funções e papéis em situações potencialmente conflituosas, os interactantes foram compelidos a elaborar estratégias de manutenção da harmonia na interação.

Palavras-chave: (im)polidez; interações *on-line*; jogos eletrônicos *multiplayer*.

ABSTRACT

Throughout the last three decades, the importance of digital interactions on the internet is gradually evolving in the everyday life of current societies. Among all fields of language usage in the daily digital world, online electronic games are in the spotlight, especially in the life of younger generations. Because of a particular interest in linguistic uses performed in conflict/hostility situations among online digital users, this work aims to describe and analyze the functioning of interactions among multiple players through online video games, drawing upon (im)politeness studies. From that emphasis, we had, as research objective, to identify in online video game matches how the participants elaborate collective team strategies through politeness and impoliteness mechanisms, particularly in contexts of potentially conflicting situations. We used a qualitative-interpretative methodology, supported by theoretical-epistemological principles of Ethnomethodology, Conversation Analysis and Interactional Sociolinguistics. Through recording audio and video (of in-game screen), we collected and analyzed three matches of two different online video games, that is, six matches in total. The two selected video games, League of Legends (LoL) and Counter-Strike: Global Offensive (CS:GO), were chosen because we considered these two, at this research, as the two more representative online competitive team video games, which enabled this work to diversify the data. The data analyzes thus indicate that the specific roles performed by each player determine specific strategies of politeness and impoliteness, which usage (or not) are legitimized and/or ratified by the participants, depending on the adequate compliance and fulfillment of these roles. These roles, functions and strategies are more sharply required/expected in stereotypical moments of “relational tension”, at match phases that are regularly categorized by players as more decisive, crucial, dangerous, delicate etc. By tensioning functions and roles in potentially conflicting situations, interactants were compelled to elaborate interactional strategies for the maintenance of interpersonal harmony.

Keywords: (im)politeness; online interactions; multiplayer video game.

LISTA DE IMAGENS

Imagem 1 - Seleções e banimentos no League of Legends (LoL).....	28
Imagem 2 - Mapa do League of Legends (LoL).....	30
Imagem 3 - Visão do jogador dentro de partida (LoL).....	31
Imagem 4 - Visão do jogador dentro de partida (CS:GO).....	38
Imagem 5 - Desenho do mapa Dust2 do CS:GO.....	39
Imagem 6 - Sinalização de avanço do <i>jungler</i> para um <i>gank</i> na rota inferior.....	114
Imagem 7 - Sinalização para ordem de recuo do território inimigo.....	118
Imagem 8 - Investigação no perfil do jogador adversário suspeito de trapaça.....	130
Imagem 9 - Celebração provocativa após vitória em <i>round</i> (CS-GO).....	137
Imagem 10 - <i>Chat</i> escrito no instante final da 1ª partida (LoL).....	140

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Normas e sinais de transcrição.....	21
Quadro 2 - Expressões comuns da comunidade de LoL.....	32
Quadro 3 - Síntese das características globais do LoL.....	33
Quadro 4 - Síntese das informações sobre os participantes da equipe de LoL.....	36
Quadro 5 - Expressões comuns da comunidade de CS:GO.....	41
Quadro 6 - Síntese das características globais do CS:GO.....	43
Quadro 7 - Síntese das informações sobre os participantes da equipe de CS:GO.....	45
Quadro 8 - Categorias de análise: mecanismos de (im)polidez.....	94
Quadro 9 - Recorrências de cada momento prototípico de tensão relacional.....	143
Quadro 10 - Recorrências de cada mecanismo sociointeracional de (im)polidez.....	145
Quadro 11 - A (im)polidez dentro dos momentos de tensão relacional.....	146

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	12
2	ASPECTOS METODOLÓGICOS.....	19
2.1	Construção do <i>corpus</i>, tratamento dos dados e transcrição.....	20
2.2	Preceitos éticos e metodológicos para a coleta dos dados.....	22
2.3	Aspectos globais dos jogos eletrônicos analisados.....	26
2.3.1	<i>League of Legends</i> – funcionamento do jogo.....	27
2.3.2	<i>League of Legends</i> – equipe analisada.....	34
2.3.3	<i>Counter-Strike: Global Offensive</i> – funcionamento do jogo.....	37
2.3.4	<i>Counter-Strike: Global Offensive</i> – equipe analisada.....	44
3	A (IM)POLIDEZ E A INTERAÇÃO VERBAL <i>ON-LINE</i>.....	48
3.1	Os estudos da interação verbal.....	49
3.1.1	A noção de interação.....	50
3.1.2	Etnometodologia e Análise da Conversação.....	53
3.1.3	Sociolinguística Interacional.....	57
3.1.4	Conceitos basilares para uma análise da interação verbal.....	60
3.1.4.1	<i>Comunidades e eventos de fala</i>	61
3.1.4.2	<i>Sequencialidade e adjacência</i>	64
3.2	Caracterização das interações <i>on-line</i>.....	68
3.2.1	A interação <i>on-line</i>	69
3.2.2	Abordagem êmica para a análise das interações <i>on-line</i>	73
3.2.3	A interação em jogos eletrônicos <i>on-line</i>	74
3.2.4	Situações de embate entre múltiplos jogadores.....	76
3.3	Os estudos da (im)polidez.....	78
3.3.1	Panorama geral dos estudos da (im)polidez.....	80
3.3.2	A (im)polidez como mecanismo avaliativo dos participantes.....	86
3.3.3	Face, direitos societários, intencionalidade e emoções.....	90
3.3.4	A (im)polidez em interações <i>on-line</i>	96
4	A (IM)POLIDEZ EM JOGOS ELETRÔNICOS <i>MULTIPLAYER</i>.....	100
4.1	Negociação das ações iniciais do <i>early game</i> ou <i>round</i>.....	102

4.1.1	Embate de intencionalidades e instauração de relações de poder.....	102
4.1.2	Advertências e repreensões para estabelecimento de normas.....	106
4.1.3	A polidez explícita como aspecto motivador.....	109
4.2	Reclamações ou críticas a aliados ao longo da partida.....	113
4.2.1	Reorganização das estratégias ou posturas da equipe.....	114
4.2.2	Tomadas de poder para assumir a posição de <i>shout caller</i>	119
4.3	Demonstrações de frustração à própria face ou em associação.....	123
4.3.1	Voltadas para si mesmo.....	124
4.3.2	Voltadas para o jogo, o computador ou a internet.....	126
4.3.3	Voltadas para a equipe inimiga ou algum adversário.....	128
4.4	Alertas, avisos e informações de jogo taticamente produtivas.....	131
4.5	Celebrações ao final do <i>round</i>, da jogada ou da partida.....	134
4.6	Discussão dos resultados.....	141
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	150
	REFERÊNCIAS.....	154
	APÊNDICE A – Instrumento de recrutamento (questionário on-line).....	163
	APÊNDICE B – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).....	167
	ANEXO A – Parecer substanciado fornecido pelo CEP-UFPE.....	168

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho teve como interesse primordial compreender, sob o enfoque teórico-epistemológico dos estudos da (im)polidez, o funcionamento da interação entre múltiplos jogadores em jogos eletrônicos *on-line*. Para tanto, buscou-se identificar, descrever e analisar como, em partidas de jogos eletrônicos *on-line* entre múltiplos jogadores em equipes, os participantes da interação elaboram estratégias coletivas em time por meio dos mecanismos de polidez e impolidez, no âmbito de situações potencialmente conflituosas – isto é, em momentos de tensão relacional¹ prototipicamente recorrentes. Foi empregada uma metodologia qualitativa-interpretativista, amparada nos princípios da Etnometodologia, da Análise da Conversação e da Sociolinguística Interacional. Tais correntes fundamentam o campo de pesquisa no qual nos inserimos e fornecem as bases para os estudos dos fenômenos relacionados à (im)polidez. Com base nesses preceitos, foram analisados os mecanismos de (im)polidez empreendidos pelos participantes com vista a organizarem taticamente em equipe, em seis partidas de dois jogos eletrônicos diferentes², três partidas de cada. Os resultados da pesquisa demonstraram que os papéis específicos desempenhados por cada jogador – a depender de sua função na equipe e de outros aspectos sociointeracionais previamente estabelecidos na relação de dominância entre os interactantes – determinam certos processos sociointeracionais de polidez e impolidez específicas, cujos usos são (ou não) legitimadas e/ou ratificadas pelos participantes a depender da observância e do cumprimento adequado desses papéis. Por conseguinte, identificou-se que esses papéis, funções e estratégias comuns são requeridos de modo mais incisivo, enquanto expectativas de comportamento¹, em momentos prototípicos de tensão relacional, em fases da partida regularmente categorizadas pelos jogadores como mais importantes ou decisivas.

As mudanças recentes, nas últimas décadas, na forma como os seres humanos lidam com as suas trocas comunicativas e sociointeracionais do dia a dia estão estabelecendo um novo modelo de organização social, pautado muitas vezes pelo que é público (ou não) em seus respectivos espaços digitais (BARTON; LEE, 2015). Tal fato é corroborado por Berker *et al.*

¹ Utiliza-se aqui estes termos tecnicamente, com base nas considerações teóricas de Spencer-Oatey (2002), que caracteriza os “momentos de tensão relacional” como as situações primordiais de ocorrência da (im)polidez, nas quais os participantes apresentam divergências no gerenciamento da relação interpessoal, de modo atravessado por “expectativas de comportamento”, as quais são dinamicamente negociadas na interação.

² A escolha dos dois jogos, *League of Legends* (LoL) e *Counter-Strike: Global Offensive* (CS:GO), se deu pelo fato de serem concebidos, nesta pesquisa, como os dois mais representativos no universo dos jogos de “competição” entre equipes de cinco jogadores em cada lado, além de serem dois formatos de jogos bastante distintos entre si, o que possibilitou uma maior diversificação e/ou generalização dos dados.

(2005), sob o argumento de que as pessoas passaram a naturalizar nos seus cotidianos as práticas digitais como algo comum, necessário e/ou fundamental. Esse processo é denominado pelos autores como domesticação da tecnologia, segundo a qual a tecnologia integra e medeia a vida das pessoas, na mesma medida em que a própria tecnologia se adapta ao longo do tempo para facilitar atividades do dia a dia (BERKER *et al.*, 2005).

Desde a década de 1990, com o surgimento da *Web 2.0*, vem se ampliando cada vez mais a importância das interações digitais *on-line* no cotidiano das sociedades humanas contemporâneas. Como consequência disso, paralelamente também vêm assumindo uma notável relevância as investigações linguísticas acerca de tais interações, especialmente em um momento sócio-histórico em que a hostilidade entre os usuários de internet e os fluxos constantes de reprodução de desinformação vêm despontando como problemas socioculturais cada vez mais emergentes do século XXI.

Em meio às diversas esferas de linguagem que podem ser identificadas e categorizadas no mundo digital hodierno, o universo dos jogos digitais *on-line* vem assumindo lugar de destaque, especialmente na vida das gerações nascidas a partir da década de 1980. Algo certamente notável em relação a essa importância dos jogos eletrônicos no cotidiano das gerações atuais diz respeito ao fato de que, atualmente, o desenvolvimento de jogos digitais gera mais lucro que as indústrias do cinema e da música juntas, além de movimentar um maior número de recursos humanos e força de trabalho (HARADA, 2018). Visando a contribuir com a análise dessa parcela tão quantitativamente significativa das interações *on-line*, este trabalho tomou corpo.

Levantou-se, assim, como necessidade central de pesquisa desenvolver um tratamento analítico acerca da organização que os interactantes empreendem quando buscam elaborar estratégias para a execução de ações coletivas em time. Este trabalho se volta, então, para a investigação das funções sociointeracionais que os comportamentos linguístico-textuais dos interactantes apresentam estrategicamente nessas atividades. Este trabalho investigativo foi realizado por meio da análise dos procedimentos e funções dos comportamentos agressivos/hostis, a partir de conceitos teóricos característicos dos estudos da interação verbal, mais especificamente relacionados às correntes mais recentes de caráter sociointeracionista dos estudos da (im)polidez.

Partindo desse interesse central, propôs-se que as interações em partidas *on-line* de jogos eletrônicos fossem tomadas como objeto de análise desta pesquisa. Entendemos, nesse sentido,

que se faz necessário estudar diferentes gêneros³ de jogos eletrônicos, objetivando proporcionar uma maior pluralidade aos dados de pesquisa e, com isso, viabilizar a elaboração de generalizações que possam, de fato, servir no futuro a outras aplicações de pesquisa na mesma área. Para esta pesquisa, foram selecionados jogos dos dois gêneros tidos como mais representativos para o universo dos jogos de cunho “competitivo”.

Compreendemos aqui que essa pluralidade nos dados se faz valorosa para este tipo de interação por considerarmos que, quando se trata de estudos na área de interações digitais, uma análise de dados baseada em uma única plataforma pode-se tornar obsoleta em um curto espaço de tempo – como, por exemplo, quando observamos, nos dias de hoje, dados de pesquisas sobre *chats* virtuais das décadas de 1990 e 2000. Por isso, este trabalho sugere, para uma observação mais eficaz, análises comparativas de eventos interacionais diversos, explorando dois gêneros desse domínio da linguagem digital que sejam composicional e caracteristicamente distintos entre si, na medida em que sejam os jogos selecionados também representativos desses universos de interação *on-line*. Os dois jogos escolhidos e a motivação para tais escolhas estão descritas na próxima seção, de aspectos metodológicos.

Além do estudo sistemático da organização desse tipo de interação, outro ponto de atenção desta pesquisa diz respeito à necessidade de suprir um recorrente interesse das empresas desenvolvedoras de jogos digitais: o combate ao comportamento categorizado como “agressivo” ou “tóxico” entre os jogadores em interações *on-line* dentro e fora de partida (FONSECA, 2018). Tanto em meio às empresas criadoras de jogos quanto dentro das comunidades de jogadores, é recorrente a crença de que uma intensa produção de discursos de caráter agressivo ou ofensivo (cf. LIUKKONEN, 2018; RIMINGTON, 2017) por parte de um jogador pode interferir diretamente no seu desempenho dentro da partida ou no desempenho de todo o time, especialmente em jogos de cooperação em equipe. Tal crença é utilizada, por exemplo, pelas empresas desenvolvedoras como argumento para se tentar criar em suas comunidades de jogadores uma cultura de interação mais pacífica, amigável e colaborativa. Temos, então, o intuito de também desenvolver uma investigação acerca da autenticidade desse argumento, correlacionando ao longo das análises as ocorrências observadas com seus respectivos efeitos no andamento da interação entre os aliados de uma mesma equipe e suas respectivas relações interpessoais.

Esse interesse de pesquisa fez despontar algumas perguntas que guiam a elaboração deste trabalho. Que estratégias sociointeracionais são elaboradas pelos jogadores quando

³ Este termo não é adotado aqui de modo técnico. Sendo assim, não se refere a nenhuma teoria de gênero textual/discursivo, mas apenas aos “formatos”, “tipos” ou “estilos” de jogos.

buscam executar ações coletivas em time? Como os conceitos dos estudos da interação verbal estão relacionados com a elaboração dessas estratégias e a organização desse tipo de interação? Que motivações levam os jogadores a lançarem mão de comportamentos categorizados como agressivos ou ofensivos dentro da partida *on-line*? Quais são os mecanismos de (im)polidez mais recorrentes, em quais momentos e por quais razões? Por fim, existem correlações entre as fórmulas de (im)polidez utilizadas pelos jogadores e supostos objetivos interacionais dentro da organização em equipe?

Tomando como ponto de partida tal questionamento inicial e as perguntas levantadas a partir disso, assumimos como **objetivo geral** da pesquisa: analisar as funções sociointeracionais que os recursos linguístico-textuais de (im)polidez adquirem na organização do jogo em equipe e na elaboração de estratégias que visem a uma sistematização de ações coletivas em time.

Sob esse alicerce, para o alcance do objetivo geral, desenvolveu-se o estudo visando também a atingir alguns **objetivos específicos** relevantes para este trabalho de pesquisa: (a) descrever como se efetua a organização da interação entre os jogadores em análise, mapeando recursos linguístico-textuais relacionados a mecanismos de (im)polidez; (b) identificar os mecanismos de (im)polidez mais recorrentes, enfocando os momentos de “tensão relacional” predominantemente prototípicos; (c) relacionar tais mecanismos de (im)polidez com procedimentos de elaboração simultânea de estratégias de jogo em equipe por parte dos jogadores; (d) analisar relações entre a utilização das fórmulas de (im)polidez identificadas e o funcionamento do trabalho sociocomunicativo em equipe.

Ao se lançar em busca da resolução dessas perguntas, seguindo os objetivos aqui descritos, este trabalho se justificou por diferentes razões: (i) tanto por seu pioneirismo, tendo em vista que ainda são poucas as pesquisas da área em pós-graduação *stricto sensu* que, de fato, tratam especificamente dessa esfera de linguagem das interações digitais, o universo interacional dos jogos eletrônicos; (ii) quanto pela crescente necessidade de se desenvolverem análises linguístico-textuais a respeito dos comportamentos aparentemente hostis nas trocas comunicativas da esfera digital *on-line* (ZAGO, 2012).

Como contribuição para os estudos da interação verbal, propomos um enfoque no desenvolvimento de teorizações acerca de comportamentos categorizados como (im)polidos no meio digital e suas possíveis motivações sociointeracionais. Ao tomar essa abordagem como foco da pesquisa, entendemos que o tipo de investigação proposta por este estudo pode contribuir com outros trabalhos contemporâneos que busquem tratar da organização linguístico-textual em gêneros também do ambiente digital – especialmente se considerarmos que ainda não há amplas descrições desse tipo de interação nas áreas da Análise da Conversação e da

Sociolinguística Interacional. Este trabalho analisou estritamente dados de textos *on-line* efetivos do objeto de estudo aqui delimitado, mas pretendeu-se também, com esta pesquisa, possibilitar construções futuras de aparatos teóricos sociointeracionais que deem conta dos fenômenos interacionais em jogos eletrônicos *on-line*. Com efeito, a construção teórica aqui estabelecida foi pensada de modo voltado à investigação das funções sociointeracionais que os recursos linguístico-textuais adquirem na organização do jogo em equipe e na elaboração de estratégias sociocomunicativas que visem a uma sistematização de ações coletivas em time.

Sob essa proposta, organizamos as seções deste trabalho de modo a elucidar, primeiramente, os campos teórico-epistemológicos da sociointeração nos quais nos amparamos, para, a partir disso, desenvolver as análises dos dados, discussões dos resultados e generalizações teóricas propriamente ditas. Dessa maneira, uma majoritária fração desta dissertação se distribui em duas grandes partes, as seções 3 e 4.

Antes do desenvolvimento das bases teórico-epistemológicas deste trabalho, faz-se necessário delinear todos os processos de construção do *corpus*, além de elucidar como se desenrolaram as etapas de análise, descrição e discussão dos dados, e seus respectivos resultados e interpretações. Com essa motivação, depois desta introdução, na segunda seção desta dissertação, são apresentados os aspectos metodológicos da pesquisa. Nessa seção, estão expostos: (i) a abordagem metodológica assumida para o tratamento e análise dos dados; (ii) as informações substanciais sobre os jogos que foram selecionados, por quais motivações de pesquisa e de que se tratam em seus respectivos gêneros; (iii) os procedimentos de coleta, transcrição e análise dos dados; (iv) as etapas de análise, categorização e interpretação dos dados; (v) uma descrição geral dos aspectos globais dos jogos eletrônicos analisados, tanto em relação ao funcionamento dos dois jogos quanto acerca das duas equipes analisadas e suas relações interpessoais. Com relação a esta última etapa, pode-se destacar que concebemos como ferramenta metodológico-analítica relevante uma apresentação dos aspectos globais dos jogos eletrônicos e de cada equipe. Desse modo, uma ampla parte da seção de aspectos metodológicos é voltada para a descrição dos aspectos básicos dos dois jogos eletrônicos abordados na pesquisa, *League of Legends* (LoL) e *Counter-Strike: Global Offensive* (CS:GO), tanto no que concerne ao funcionamento, objetivos e organização do jogo em si, quanto aos aspectos etnográficos e informações gerais acerca das equipes analisadas e seus respectivos membros (os participantes da pesquisa).

A seção 3 deste trabalho é destinada à construção do aparato teórico desta pesquisa. Primeiramente, demarcamos as mais diferentes áreas que, de algum modo, debruçam-se sobre a noção de interação, para, a partir disso, delinear os elementos fundamentais de campos

teóricos como a Etnometodologia, a Análise da Conversação e a Sociolinguística Interacional, que se fazem úteis para a perspectiva teórico-epistemológica que aqui adotamos sob o rótulo geral de Análise da Interação Verbal. Ainda nessa subseção 3.1, já com esses campos teóricos devidamente selecionados, apresentados e descritos, discorreremos sobre alguns conceitos gerais que são fundamentais para uma análise da interação verbal, tais como as noções de comunidade de fala, evento de fala, redes sociais, sequencialidade, adjacência, relevância condicional e preferência.

Logo em seguida, na subseção 3.2, com base nessa conceituação dos campos teóricos aqui abordados para uma análise da interação verbal, desenvolvemos uma caracterização mais ampla, inicialmente, do que seriam as interações verbais *on-line*. Para tanto, traçamos primeiramente o que entendemos por “interação *on-line*”, tratando não apenas das características estruturais, mas também dos seus aspectos mais globais enquanto textos e práticas. A partir dessa visão textual-discursiva para as interações *on-line*, defendemos também uma abordagemêmica de pesquisa para a análise desse tipo de interação. Por fim, enfocamos o conceito de interação propriamente em jogos eletrônicos *on-line*, enfatizando a relevância das situações de embate entre múltiplos jogadores como fenômeno conflituoso e substancialmente produtivo para o tipo de estudo aqui pretendido.

Na última subseção de construção teórica, desenvolvemos finalmente as concepções teóricas do campo de estudo ao qual centralmente nos situamos, os estudos da polidez e impolidez. Antes de tudo, elaboramos um panorama geral dos estudos da (im)polidez, traçando um apanhado bibliográfico de toda a área de pesquisa, tratando brevemente de todas as linhas que já estudaram o fenômeno da (im)polidez e suas respectivas abordagens. O aparato teórico no qual nos amparamos para a análise dos dados nesta pesquisa é, por fim, delimitado nas três subseções seguintes: exploramos a linha de investigação da (im)polidez como mecanismo avaliativo dos participantes, na qual nos situamos teórico-epistemologicamente; também desenvolvemos as categorias efetivamente fundamentais de análise dos dados neste trabalho, descritas sob as nomenclaturas de face, direitos societários, intencionalidade e emoções; e, ao fim da subseção, discutimos as peculiaridades do fenômeno linguístico da (im)polidez mais propriamente em interações que se realizam no ambiente digital *on-line*.

Na quarta seção desta dissertação, apresentamos e exploramos todas as análises dos dados, os resultados observados e suas respectivas discussões, expondo as devidas reflexões e entendimentos aos quais chegamos a respeito da (im)polidez em jogos eletrônicos *on-line*

*multiplayer*⁴. Tomando como base a descrição global dos jogos e equipes analisados (realizada na subseção 2.3, da seção de aspectos metodológicos), desenvolvemos uma ampla discussão acerca dos resultados observados por meio da análise de dados ao longo de toda a pesquisa. Tal discussão se desenvolve neste trabalho através do seguinte percurso de momentos interacionais passíveis de emergência da (im)polidez – isto é, situações prototípicas de tensão relacional –, identificados em ambos os jogos, revelando funções específicas para os mecanismos e fórmulas de (im)polidez postas em interação: negociação das ações iniciais do *early game* (início do jogo, no caso do LoL) ou *round* (rodada, no caso do CS:GO); reclamações ou críticas a aliados ao longo da partida; demonstrações de frustração à própria face ou em associação; alertas, avisos e informações de jogo taticamente produtivas; celebrações ao final do *round*, da jogada ou da partida.

Ao final das reflexões desenvolvidas em cada uma dessas subseções, propõe-se em uma última parte da seção uma discussão dos resultados, com base em contabilizações de frequência das ocorrências, a fim de demonstrar de modo mais explícito os resultados identificados nas análises, por meio de quadros e imagens, formulando avaliações e julgamentos indutivos com base nas recorrências mais sobressalentes em meio aos dados. As análises desses dados apontam para a constatação de que os papéis específicos de cada jogador influenciam as estratégias que são legitimadas ou ratificadas pelos participantes, a depender da observância e do cumprimento adequado desses papéis. Além disso, evidenciou-se que tais estratégias são esperadas nos momentos prototípicos de tensão relacional, em fases da partida tidas como mais importantes ou decisivas.

Essa subseção é sucedida, por conseguinte, pelas considerações finais do trabalho, nas quais são apresentadas generalizações, conclusões mais amplas e resoluções propostas para os resultados observados no decorrer da pesquisa. A partir disso, pôde-se também propor reflexões sobre a produtividade dos dados para pesquisas futuras, assim como para consensos teóricos vindouros na área de pesquisa em que este trabalho se circunscreve.

⁴ Trata-se dos jogos eletrônicos cuja mecânica básica de jogo pressupõe a interação entre dois ou mais indivíduos, jogando juntos e/ou contra outros jogadores, para atingir determinados propósitos e vencer a partida. O funcionamento desse tipo de jogo está devidamente explicado no item 3.2.3 desta dissertação.

2 ASPECTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa adotou uma abordagem de investigação de natureza primordialmente qualitativa, tendo em vista que, para a análise de dados, assumimos uma perspectiva etnometodológica, tratando as categorizações de forma distinta em cada situação particular de análise (COULON, 1995). Em outras palavras, levou-se em conta indutivamente o que os dados apresentaram enquanto fenômenos, práticas ou eventos de linguagem, para então observar o papel das categorias de análise nesses tipos de ocorrências.

O tipo de prática de pesquisa que empreendemos se ampara no que Glaser e Strauss (1967) caracterizam como “teoria fundamentada nos dados”, uma abordagem metodológica que se origina em correntes do chamado interacionismo simbólico. Tal abordagem se volta para o entendimento da realidade com base no conhecimento da percepção ou “significado” que certo contexto ou objeto tem para o indivíduo participante da interação social. Esse método de pesquisa diz respeito, de tal maneira, a uma linha de estudo qualitativa, que aplica alguns procedimentos sistemáticos para, a partir disso, desenvolver indutivamente uma teoria com base nos dados investigados, em vez de apenas aplicar teorias já existentes.

Tal concepção metodológica fundamentada nos dados se coaduna também com uma prática de pesquisa microetnográfica (GARCEZ; BULLA; LODER, 2014), perspectiva essa que orienta nossa abordagem acerca dos dados observados nesta pesquisa, tendo em vista que entendemos o papel do analista da interação verbal como o de buscar responder à pergunta geral “o que está acontecendo aqui e agora?”. Em outros termos, entende-se que uma prática microetnográfica reconhece o aspecto fundamentalmente situado das práticas sociais cotidianas e, assim, visa essencialmente a “observar a vida como ela é entre aquelas pessoas, naquele encontro, naquele cenário, ali-e-então” (GARCEZ; BULLA; LODER, 2014, p. 260). Ao assumir tal prática metodológica, é de nosso interesse compreender o papel do conhecimento social, praticado na e pela linguagem, no universo do particular, do situado, e da experiência contínua e dinâmica dos participantes da ação social.

Também desenvolvemos, por outro lado, algumas contabilizações dos dados para demonstrar, por meio dessas quantificações, a recorrência e a relevância dos fenômenos analisados. Tendo em vista o caráter etnometodológico e microetnográfico desta pesquisa, privilegia-se o aspecto particular, situado e qualitativo dos dados coletados e investigados. Caracteriza-se, assim, uma pesquisa de abordagem qualitativa (CRESWELL, 2010).

2.1 Construção do *corpus*, tratamento dos dados e transcrição

A construção do *corpus* de pesquisa se deu por meio da gravação em vídeo – para se coletarem as interações por *chat* tanto falado quanto escrito – de 3 (três) partidas em 2 (dois) jogos eletrônicos diferentes, compondo um total de 6 (seis) partidas. Cada uma dura, em média, 30 (trinta) minutos. Os dois jogos selecionados foram: (i) *League of Legends*, jogo de *MOBA*⁵ que, durante a maior parte da década de 2010, foi o mais jogado do mundo e que possui até hoje o cenário competitivo profissional mais bem estabelecido dentre todos os jogos *multiplayer on-line*, sendo a *Riot Games*, a desenvolvedora do jogo, a empresa do ramo que distribui as maiores premiações por conta própria; (ii) *Counter-Strike: Global Offensive*, jogo de *FPS*⁶ que possui a maior tradição dentre os atuais *multiplayer on-line*, sobretudo por ter sido um dos primeiros jogos eletrônicos da história a desenvolver competições profissionais em diversos lugares do mundo, inclusive no Brasil, desde o ano de 2001.

Para coletar as gravações, buscamos – por meio da divulgação de um questionário virtual (Apêndice A) em redes sociais e fóruns virtuais⁷ – 10 (dez) voluntários, sendo 5 (cinco) de cada um dos jogos, pois essa é a quantidade máxima de jogadores por equipe em ambos. A escolha dos voluntários se efetuou sob o critério básico de jogarem em servidores brasileiros ou latino-americanos, sem distinção de classe, raça/etnia, região do país, identidade de gênero, nem qualquer outra orientação pessoal ou ideológica. Para além disso, os critérios de inclusão foram os seguintes: jogar em servidores brasileiros ou latino-americanos; apresentar idade superior a 18 (dezoito) anos; ser falante de língua portuguesa, preferencialmente português brasileiro. Em consonância com esses parâmetros, foram estabelecidos também os critérios de exclusão da pesquisa: indivíduos que não joguem em servidores brasileiros ou latino-americanos; apresentar idade inferior a 18 (dezoito) anos; falantes de outras línguas maternas que não seja a língua portuguesa.

Os procedimentos de transcrição que utilizamos para as gravações se amparam nos modelos de estruturação da interação encontrados em Schegloff & Sacks (1973) e Sacks, Schegloff & Jefferson (1974), trabalhos em que se delineiam conceitos basilares como turno,

⁵ Gênero de jogo eletrônico que significa “*Multiplayer Online Battle Arena*”, ou “Batalha em arena multijogadores *online*”, em tradução livre. Esse gênero se tornou muito popular a partir de 2003 com *Defense of the Ancients* (DotA), uma adaptação (*mod*) do jogo *Warcraft III: The Frozen Throne*.

⁶ Gênero de jogo eletrônico que significa “*first person shooter*”, ou “tiro em primeira pessoa”, em tradução livre. Pode-se afirmar facilmente que esse é o gênero mais popular no mundo dos jogos, a partir do qual derivam diversos outros gêneros e do qual surgiram muitos dos jogos mais lucrativos da história.

⁷ A divulgação se deu por meio de redes sociais, como o Facebook e o Instagram, e fóruns de discussão em ambiente *on-line*, como o Reddit. O formulário divulgado, além de poder ser visto nas imagens do Apêndice A, também se encontra ainda aberto no seguinte link: <<https://forms.gle/7akg5hDnFb1ErfFU6>>.

pares adjacentes, sequências inseridas, sequências paralelas e tópico discursivo. Todas essas noções teóricas foram revisitadas e novamente sistematizadas por Marcuschi (2003), que estabeleceu um padrão de transcrição próprio. O autor argumenta que “não existe a melhor transcrição, todas são mais ou menos boas”, a depender dos propósitos subjetivos e interpretativos da pesquisa e do próprio analista (MARCUSCHI, 2003). Partindo desses trabalhos seminais, o modelo de transcrição aqui utilizado adota um caráter relativamente autoral, que se baseia também nas Normas para Transcrição do Projeto NURC (PRETI, 2003). Tal modelo pode ser descrito por meio do quadro a seguir:

Quadro 1 – Normas e sinais de transcrição

Ocorrências	Sinais
Contextualizações iniciais do transcritor, comentários descritivos e detalhamento de entonação/volume da voz	(())
Entonação de interrogação ou dúvida	? (em caso de ênfase prosódica, usa-se ?? ou ???)
Entonação injuntiva ou imperativa	! (em caso de ênfase prosódica, !! ou !!!)
Entonação enfática, acento forte ou elevação da voz	Caractere(s) maiúsculo(s) (Exemplo: <i>vamos emBORA</i>)
Fala com silabação	- (Exemplo: <i>vá em-BO-RA</i>)
Indicação de que a fala foi tomada ou interrompida	//...//
Indicação de transcrição parcial	(...)
Qualquer pausa breve	...
Pausas longas (a partir de dois segundos, contando a cada meio segundo)	(+2.0), (+2.5), (+3.0), (+3.5), sucessivamente
Prolongamento de vogais ou de consoantes (como s, r)	:: ou ::: ou ::::, sucessivamente

Truncamento (caso ocorra homografia, usa-se acento indicando a sílaba tônica)	/ (Exemplo: <i>acabô/</i>)
Falas simultâneas, sobreposição de vozes, tomada de turno	[[ligando as linhas das duas elocuições
Incompreensão de palavras ou segmentos inteiros	Escreve-se: ((incompreensível))
Hipóteses do que se ouviu	Escreve-se dentro dos parênteses a hipótese em si: ((hipótese))
Repetições	Reduplicação de letra ou sílaba (Exemplos: <i>e e e</i> <i>ele; pa pa pare</i>).
Pausas preenchidas, hesitações ou sinais de atenção (<i>backchannel responses</i>)	Expressões fáticas convencionadas, como “eh”, “ah::”, “ih::”, “mhm::”, “ahã”, entre outros.

Fonte: elaborado pelo autor, com base em Marcuschi (2003) e Preti (2003).

Para além das transcrições das falas registradas nas gravações de voz, também se fez necessário sistematizar as análises dos aspectos visuais sociocomunicativamente relevantes para a interação, que periodicamente se apresentavam na tela ao longo da partida. Para tanto, determinou-se a cor vermelha como cor padrão para destaques em geral. Com isso, todas as alterações realizadas nas imagens de captura de tela (*printscreens*) retiradas da tela de gravação do jogo – tais como ênfases, destaques, omissão/sigilo de nomes e *nicknames* reais, omissão de fotos/avatars dos usuários (no CS:GO), descrições e transcrições de elementos presentes na tela – estão predominantemente destacadas na cor vermelha, por meio de tarjas, círculos, setas e caixas de texto.

2.2 Preceitos éticos e metodológicos para a coleta dos dados

A realização da pesquisa obedeceu aos preceitos éticos da Resolução 466/12 e 510/16 do Conselho Nacional de Saúde. Todas as informações e dados pessoais nesta pesquisa são confidenciais, não havendo identificação dos voluntários, a não ser entre os responsáveis pelo

estudo, sendo assegurado o sigilo sobre a participação de cada voluntário. Todos os nomes estão mantidos em sigilo absoluto, sendo utilizados códigos nas análises, tais como “Jogador1”, “Jogador2” etc. Os dados coletados nesta pesquisa (as gravações de partida) estão e ficarão armazenados em computador pessoal, sob a responsabilidade do pesquisador principal, pelo período de, no mínimo, 5 anos após o término desta.

Quanto aos riscos de pesquisa, assumimos que os participantes poderiam sentir-se desconfortáveis e/ou constrangidos em saber que estariam sendo gravados, assim como poderiam se sentir do mesmo modo em saber que teriam aspectos de sua performance linguística analisados. Caso houvesse danos decorrentes dos riscos previstos, o pesquisador se prontificou oficialmente a comunicar-se com o(s) participante(s) e assumir as devidas responsabilidades por tais danos. No que diz respeito aos benefícios de pesquisa, os participantes foram certificados de que poderiam ser beneficiados com informações analíticas a respeito de seus comportamentos linguísticos em partida, o que inclui informações sobre como tais comportamentos contribuem para um bom ou mau funcionamento da organização de estratégias em equipe. Todos os participantes da pesquisa assinaram, por espontâneo interesse, o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), concedendo a autorização para análise das gravações de voz e vídeo (o documento base se encontra no Apêndice B).

Todas as informações relativas ao desenvolvimento da pesquisa foram comunicadas oficialmente, pelos devidos meios burocráticos, ao Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Pernambuco (doravante CEP-UFPE). Após avaliação de toda a documentação, foi fornecido pelo CEP-UFPE o parecer consubstanciado (Anexo A), no dia 17 de abril de 2021, autorizando o início dos procedimentos de coleta da pesquisa, sob obrigação de cumprir o seguinte cronograma informado pelo pesquisador principal: (a) cumprimento das disciplinas e leitura da bibliografia, de 02/03/2020 a 30/03/2021; (b) coleta e organização dos dados, de 24/05/2021 a 23/06/2021; (c) análise dos dados e recorte teórico-analítico, de 16/06/2021 a 24/09/2021; (d) redação da dissertação, de 30/08/2021 a 10/12/2021; (e) qualificação da dissertação, de 08/11/2021 a 12/11/2021; (f) revisão, ajustes e acréscimos finais ao texto, de 15/11/2021 a 28/01/2022; (g) defesa final e entrega da dissertação, de 07/02/2022 a 18/02/2022. Quanto ao último item do cronograma, após prorrogação regimental do prazo de defesa desta dissertação, foi realizado também o devido comunicado ao CEP-UFPE, ajustando as respectivas datas para 6 (seis) meses adiante.

Outro aspecto metodológico diz respeito à realização objetiva das coletas/gravações em si. Em cada um dos jogos, coincidentemente, ocorreu o mesmo tipo de colaboração: um jogador teve notícia da pesquisa, se voluntariou e convidou outros quatro colegas de jogo para também

se voluntariarem e jogarem juntos todas as três partidas. Ambos os jogadores que chamaram seus colegas residem na Região Metropolitana do Recife (RMR). Os cinco voluntários de cada um dos respectivos jogos formaram equipes e jogaram partidas casuais juntos em data e horário marcado. As três partidas de *Counter-Strike: Global Offensive* (doravante CS:GO) se deram no dia 18 de julho de 2021, enquanto que as três partidas de *League of Legends* (doravante LoL) foram realizadas em 24 de julho de 2021. Em ambos os casos, a gravação foi feita pelo computador do primeiro voluntário, aquele quem chamou os seus respectivos colegas para participar da pesquisa.

Algo importante a ser destacado diz respeito a um propósito de estudo que precisou ser descartado, devido exclusivamente à impossibilidade de realização. Uma das pretensões iniciais da pesquisa também foi comparar a interação em partidas com jogadores casuais com partidas realizadas em contextos competitivos profissionais – ou, ao menos, com partidas de treino de equipes profissionais. Ou seja, pretendia-se fazer correlações e comparações entre a dinâmica de interação de jogadores profissionais e de jogadores casuais/amadores. Seriam, desse modo, 12 (doze) gravações: metade das gravações relativas a partidas casuais e a outra metade concernente a partidas do cenário competitivo do universo dos “esportes eletrônicos” (os chamados “*eSports*”). Para as gravações do contexto competitivo, entramos em contato com todas as organizações profissionais das principais competições de esportes eletrônicos, tanto no LoL quanto no CS, para coletar gravações de partidas oficiais ou dos treinos de suas equipes competitivas. No entanto, não obtivemos resposta com intenção de participação por parte de nenhuma das organizações, nem por *e-mail*, nem pelas suas respectivas redes sociais.

O procedimento de coleta de dados se deu, como já informado, em dois diferentes momentos. Tanto no dia da gravação das partidas de *League of Legends*, quanto no dia da coleta de *Counter-Strike: Global Offensive*, o pesquisador esteve presente na chamada de áudio e assistiu, de seu computador pessoal, a todas as três partidas. Isso permitiu que fossem elaboradas simultaneamente, já no momento das gravações, as primeiras análises e interpretações dos dados de pesquisa. Foram observadas, nessas análises simultâneas e em análises posteriores (ao longo das semanas seguintes), algumas recorrências de situações potencialmente conflituosas, mais especificamente, momentos da interação passíveis de emergir mecanismos linguísticos de (im)polidez.

Levando em consideração tais recorrências, o primeiro voluntário (aquele quem gravou as partidas), em cada um dos dois jogos, foi convidado para contribuir com observações, descrições e interpretações em uma nova etapa de análise geral dos dados, sob o formato de lembrança estimulada, ou *stimulated recall* (GASS; MACKAY, 2017). Nesse método de

análise, tem-se como propósito colocar em jogo para o(s) participante(s) as recorrências preliminarmente identificadas, (re)assistindo as gravações junto com o(s) participante(s) e avaliando, situadamente, os comportamentos dos interactantes (SILVERMAN; MARVASTI, 2008). Faz-se importante essa etapa de análises pela razão de que este trabalho se trata de uma pesquisa de caráter etnometodológico e microetnográfico, em que o olhar praxiológico dos membros da comunidade é fulcralmente importante para a interpretação dos dados (GARCEZ; BULLA; LODER, 2014).

A partir das transcrições de todas as gravações, primeiramente identificamos os mecanismos de polidez e impolidez mais recorrentes, observando as manifestações mais comumente utilizadas e buscando relacionar tais fenômenos com procedimentos de elaboração simultânea de estratégias de jogo em equipe. A partir dessas primeiras análises preliminares, tanto simultaneamente em partida quanto *a posteriori* (inclusive, em *stimulated recall*), categorizamos as ocorrências de (im)polidez em cinco fenômenos e/ou funções que, preliminarmente, assumimos como responsáveis por reger diferentes aspectos da organização da interação em ambos os jogos analisados: negociação das ações iniciais do *early game* ou *round*; reclamações ou críticas a aliados ao longo da partida; demonstrações de frustração à própria face ou em associação; alertas, avisos e informações de jogo taticamente produtivas; celebrações ao final do *round*, da jogada ou da partida.

Apenas a partir dessa categorização inicial, utilizando os mecanismos teóricos de análise, discutidos especialmente na subseção 3.3, empreende-se de fato análises mais aprofundadas. Antecipadamente, pode-se listar aqui as seguintes categorias de análise dos dados: (a) faces – qualitativa, de identidade social e relacional; (b) direitos societários – de igualdade e de associação; (c) intencionalidades – por meio das intenções *a priori*, *post-facto* e coletivas; (d) emoções – pelos indícios de harmonia e desarmonia. A efetividade e a real recorrência desses fenômenos/funções estão descritas, analisadas, discutidas e interpretadas nas subseções 4.1 a 4.6 deste trabalho. Assumindo como ponto de partida a identificação dessas manifestações de (im)polidez, analisamos ainda correlações entre: (i) as ocorrências dos mecanismos sociointeracionais de (im)polidez e suas possíveis motivações ou funções dentro de jogo; (ii) a utilização dos mecanismos identificados e o jogo de poder inferido e negociado na relação interpessoal entre os jogadores de uma mesma equipe; (iii) o uso de estratégias específicas por parte dos participantes e seus desempenhos positivos/negativos dentro de partida. Todavia, antes de qualquer gesto interpretativo ou reflexão maior sobre os dados, é primordial que haja uma descrição geral dos aspectos globais dos jogos eletrônicos analisados,

tanto no que diz respeito ao funcionamento dos dois jogos estudados quanto no que concerne às equipes analisadas em si. Foi com base nisso que desenvolvemos a subseção a seguir.

2.3 Aspectos globais dos jogos eletrônicos analisados

Os jogos eletrônicos *multiplayer* são bastante diversos entre si, com relação tanto ao seu funcionamento e linguagem própria, quanto aos seus aspectos socioculturais, simbólicos e históricos no interior de suas respectivas comunidades de jogadores. Por esse motivo, faz-se imprescindível descrever e apresentar os aspectos globais de cada um dos dois jogos selecionados para esta pesquisa: *League of Legends* (LoL) e *Counter-Strike: Global Offensive* (CS:GO). Para este trabalho de descrição e contextualização dos dados, foi relevante ter em mente que nem tudo que parece tácito para os membros dessas comunidades é de conhecimento público para além dessas esferas de comunicação. Ainda nesse sentido, o analista e pesquisador desta dissertação também se inseriu enquanto membro, ao mesmo tempo em que buscou afastar-se de uma visão plenamente de senso comum, para descrever analiticamente o objeto de estudo. Em função disso, põe-se em foco aqui nesta subseção as informações mais elementares e indispensáveis, delegando às subseções de análise dos cinco momentos prototípicos de tensão relacional (4.1 a 4.5) o devido aprofundamento.

Acerca dos jogos analisados, consideramos pertinentes apresentar aqui informações relacionadas a: (i) como surgiu o jogo, qual o gênero no qual se insere e do que se trata tal tipo de jogo; (ii) como se organiza, no sentido de objetivos, mapas, rotas, funções e estilos de jogo, níveis e rankings, tipos de avatares (os “bonecos”, como são às vezes chamados), economia e moeda interna, itens e tipos de armas, atributos etc.; (iii) gírias, chavões, expressões comuns e modos linguageiros de se organizar tacitamente em qualquer partida desse jogo; (iv) posição de importância no mercado dos jogos digitais e relevância (inclusive, em números) para o universo dos jogadores em geral; (v) informações históricas ou culturais que explicitem a relevância e o significado para o mundo dos jogos de perfil competitivo.

Já quanto aos jogadores e às equipes em si, levamos em consideração informações tanto do ponto de vista individual, de cada jogador, como também da relação entre os participantes da interação. Desse modo, para essa parte da contextualização dos dados, delineou-se as seguintes informações como fundamentais: (i) dados básicos de cada participante, tal como data de nascimento, sexo biológico, orientação de gênero, local de nascimento e cidade do país onde vive atualmente; (ii) função, papel ou estilo de jogo preferido, ou mais frequentemente desempenhado por cada jogador; (iii) há quanto tempo cada participante é usuário do jogo em

questão e qual relação afetivo-sentimental de cada um com esse jogo; (iv) qual o maior nível e ranking (elo, patente) já alcançado dentro do jogo por cada jogador; (v) organização básica e funções determinadas entre os cinco jogadores para as três partidas gravadas; (vi) relações de poder estabelecidas e/ou negociadas (previamente ou não) entre os participantes. É indispensável salientar que todos os voluntários dessa pesquisa estão anonimamente protegidos por códigos. Não só nesta subseção, mas em todo o trabalho a seguir, atribuímos uma sigla para cada um dos 10 (dez) participantes da pesquisa. No caso do LoL, utilizou-se os códigos 1A, 1B, 1C, 1D e 1E. Já enquanto no CS:GO, foram utilizados os termos 2A, 2B, 2C, 2D e 2E.

2.3.1 *League of Legends* – funcionamento do jogo

Desenvolvido e publicado pela Riot Games, em 2009, o *League of Legends* (LoL) é um jogo eletrônico *on-line* do gênero “batalha multijogador”, mais conhecido popularmente pela sigla MOBA (*Multiplayer Online Battle Arena*). Esse gênero se popularizou na virada dos anos 2000 por causa do *mod*⁸ *Defense of the Ancients* (DotA), que surgiu a partir de uma adaptação do jogo *Warcraft III: The Frozen Throne*. Nesse formato de jogo (MOBA), há dois times com 5 (cinco) jogadores de cada lado, cada um controlando um avatar (geralmente chamados de “campeão” ou “herói”, a depender de como o jogo prefere chamar). Há dezenas de jogos atualmente desse tipo/gênero, inclusive no universo *mobile* (para aparelhos móveis). Os jogadores, no *League of Legends*, são chamados de “invocadores”, pois, na lógica do jogo, eles invocam/controlam um representante (campeão) na arena de batalha. No LoL, há atualmente 158 campeões possíveis de se jogar.

Os campeões de cada jogador são escolhidos previamente à partida em si, na chamada fase de “seleções e banimentos” (*picks* e *bans*), na qual cada invocador “proíbe” (apenas para aquela partida) um campeão que ele não quer jogar contra, então ninguém pode escolhê-lo. Logo em seguida, em ordem alternada, cada equipe escolhe um campeão. Os campeões selecionados são distribuídos respectivamente para cada jogador de cada “rota” (*lane*), rotas essas que correspondem à função de cada jogador dentro da equipe. Para entender-se mais nitidamente essa fase de jogo pré-combate, observemos a seguir um exemplo da tela de seleções e banimentos da 1ª partida (alterações e destaques por meio de tarjas, círculos, setas e caixas de texto, predominantemente em vermelho).

⁸ Termo que se refere a uma alteração em um jogo a fim de fazê-lo operar de forma diferente da versão original, indo desde pequenas alterações até a criação de novos jogos a partir do conteúdo original.

Imagem 1 – Seleções e banimentos no League of Legends (LoL)



Fonte: acervo da pesquisa.

As rotas são o topo (*top*), o meio (*mid*), a rota inferior (*bot*) e a selva (*jungle*). Nas três rotas principais, surgem tropas (minions) de cada lado, que ajudam a avançar contra as estruturas inimigas (torres, inibidores e nexus). As torres (11, no total) protegem as rotas, atacando com lasers que podem matar um campeão (que se aproxima demais) com poucas rajadas, e fornecem ouro aos inimigos quando derrubadas. Só é possível atacar a torre adversária sem ser atacado quando ela está “distraída” com seus minions. Os “Inibidores” são os 3 (três) cristais azuis (ou vermelhos) semelhantes ao “Nexus” (cristal principal que fica logo em frente à base), porém menores e localizados nas três entradas da base. Quando destruídos, surgem “supertropas” (*superminions*) mais fortes do lado da equipe que destruiu (apenas na rota onde um inibidor for derrubado), o que ajuda a avançar ainda mais rápido contra o Nexus, o cristal principal (cuja destruição é o objetivo central do jogo para vencer).

As funções são: (i) *top laner* (topo), aquele que deve jogar na rota do topo, geralmente auxiliando a equipe como um “*engager*”, começando as lutas de equipe e/ou entrando na linha de frente; (ii) *jungler* (caçador), aquele que deve jogar na selva, ajudando os jogadores das rotas sempre que possível, fazendo “*ganks*”, i.e., surgindo de surpresa para atacar os adversários na rota; (iii) *mid laner* (meio), que deve jogar na rota do meio, geralmente como mago ou assassino, sendo responsável por boa parte do dano mágico da equipe, o chamado dano por “*ability points*”, ou AP; (iv) *AD carry* (atirador), que joga na rota inferior e, atacando a distância, geralmente será responsável pela maior parte do dano físico da equipe, o chamado

dano por “*atack damage*”, ou AD; (v) suporte, que também deve jogar na rota inferior (*bottom lane*, ou *bot lane*), auxiliando o atirador (com fornecimento de cura ou outros recursos), que normalmente é o campeão mais frágil, e também sendo responsável por, às vezes, criar “*engages*” (iniciar lutas) ou proteger o time de *engages* adversários.

Em resumo, o objetivo do jogo, o qual leva à vitória, é chegar ao Nexus (um cristal azul ou vermelho) na base adversária e destruí-lo. Para fazê-lo, no entanto, há obstáculos no caminho: três torres em cada rota e duas torres em frente ao Nexus, que atacam com um dano massivo (a não ser que haja “minions” para receber o dano); tropas (minions) adversárias, que se tratam de pequenos adversários, com pouco dano, mas em grande quantidade; além dos três inibidores localizados logo após a última torre de cada uma das três rotas. Matar os minions (dando o último ataque) fornece ouro (*gold*), que pode ser utilizado para comprar até 6 (seis) itens na base, o que torna o campeão significativamente mais forte. Também há monstros na selva (entre as rotas) e no rio que corta o mapa ao meio, os quais também fornecem ouro, além de proporcionar atributos/bençãos (*buffs*) a quem matou, tal como mais vida, mais “mana” (magia), mais dano, mais velocidade etc.

Os principais monstros selva são o Azul (*Blue*) e o Vermelho (*Red*), que fornecem *buffs* bons para dano mágico e para dano físico, respectivamente. No rio, existem os dois grandes objetivos da selva: Barão e Dragão. O Barão fornece por 4 minutos um *buff* de vida e força (dano) às tropas aliadas, o que ajuda a avançar e derrubar as estruturas da base inimiga muito mais rápido e de forma mais segura. Já o Dragão pode fornecer 4 *buffs* diferentes, a depender do Dragão que estiver vivo: Dragão Infernal (aumenta o dano contra inimigos); Dragão da Montanha (aumenta o dano contra estruturas); Dragão das Nuvens (mais velocidade de movimento); Dragão do Oceano (maior restauração de vida e mana); Dragão Ancião (amplifica todos os *buffs* já conquistados). Partindo dessas informações gerais, vejamos na imagem a seguir um mapa do jogo com as devidas indicações de cada parte, objetivo ou estrutura (destaques e explicações realizados por meio de tarjas, círculos e caixas de texto, em diferentes cores).

Imagem 2 – Mapa do League of Legends (LoL)



Fonte: site oficial do jogo.

Matar minions adversários ou monstros da selva fornece não apenas ouro (e *buffs*, no caso dos monstros), mas também experiência (xp), o que faz com que o campeão passe de nível dentro da partida e se torne mais forte, podendo elevar (*upar*) o nível de suas habilidades (*skills*), ganhando um ponto de habilidade a cada nível. Caso um campeão (invocador) morra, seja para uma tropa ou monstro, seja para um campeão (invocador) adversário, o campeão demora algum tempo para renascer na base (esse tempo escala e fica maior ao longo da partida). Morrer é, por isso, uma das piores ocorrências não só para o jogador como para a equipe, pois o jogador deve voltar andando, da base, para onde estava – além de que sua morte fornece experiência e ouro para o adversário que o matou. Quando um campeão volta à base (fazendo o chamado “*recall*”, pela tecla B), ele consegue regenerar vida, mana (mágica) e todos os outros recursos por completo. Outra razão para voltar à base é também o interesse por comprar itens com o ouro acumulado ao longo da partida.

As habilidades de cada campeão são únicas e correspondem às cinco teclas Q, W, E e R. O nível máximo dentro de partida é 16 (dezesesseis) para o campeão e 5 (cinco) para cada uma de suas habilidades – com exceção da *ultimate* (tecla R), que alcança até o nível 3 (três). Ainda quanto ao uso de teclas, a movimentação do campeão dentro do jogo se dá pelos cliques do

botão direito do mouse, sendo utilizada a seta do mouse para mirar as habilidades, por meio de uma visão isométrica, de cima e relativamente a distância. Levando tudo isso em conta, pode-se examinar na próxima imagem a visão de um jogador dentro da partida (destaques e explicações realizados na cor vermelha, com tarjas e caixas de texto).

Imagem 3 – Visão do jogador dentro de partida (LoL)



Fonte: acervo da pesquisa – visão do Jogador 1D, com dois inimigos à vista e Jogador 1E à direita.

Por se tratar de um jogo de estratégia em equipe, os invocadores não devem simplesmente andar para frente atacando o que vier logo início do jogo (*early game*), mas escolher muito pacientemente as suas ações. Por diversas vezes, deve-se recuar ou cumprir objetivos pelo mapa, seja nas rotas, na selva ou no rio – o que os torna mais fortes a médio (*mid game*) ou longo prazo (*late game*), para o momento do jogo quando houver alguma batalha de equipe inteira (*team fight*). As partidas, por essa razão, costumam durar em torno de 25 a 35 minutos, assim que uma equipe chega ao Nexus adversário e o destrói. Além das funções de rota, há também inúmeros estilos de jogo: *tanker*, aquele quem aguenta e recebe o dano inimigo; *bruiser*, um guerreiro que luta corpo a corpo, aguenta um pouco de dano, mas também consegue ferir; *healer*, aquele quem vai curar os aliados; *crowd control* ou *engage*, aquele quem vai iniciar as lutas, imobilizando ou prendendo algum(ns) dos adversários; *split pusher*, aquele quem vai ficar em uma rota lateral, apenas derrubando torres e avançando o mapa, ganhando território; dentre outros.

No LoL, os jogadores são ranqueados pelo seu nível de habilidade, o que é medido pela quantidade de vitórias que o jogador consegue ao longo da temporada (do ano) no modo de partida ranqueada (as chamadas *rankeds*). Todo ano, o ranqueamento (sistema de ligas) é reiniciado e os jogadores recomeçam do zero. Os rankings (elos) dentro do jogo são: Ferro (do IV ao I); Bronze (do IV ao I); Prata (do IV ao I); Ouro (do IV ao I); Platina (do IV ao I); Diamante (do IV ao I); Mestre; Grão-mestre; Desafiante. Sendo assim, o Ferro IV é o nível mais baixo de ranqueamento do jogo e Desafiante o nível mais alto, no qual geralmente estão os jogadores profissionais. Jogadores com maior elo (ranking) ou que já tiveram elo alto em alguma época tendem a ser mais respeitados entre os colegas e, com efeito, assumem nas partidas posição de liderança e autoridade para chamar jogadas (dar as *calls*).

Como pode se notar até aqui, há diversas expressões comuns na linguagem utilizada pelos membros dessa comunidade virtual, sendo muitas delas estrangeirismos advindos da língua inglesa. A fim de explicitar e esclarecer a maior parte das gírias, chavões e expressões comuns identificadas nesta pesquisa, especificamente nos dados das partidas de LoL, elaboramos o seguinte quadro ilustrativo com algumas outras expressões comuns:

Quadro 2 – Expressões comuns da comunidade de LoL

TERMO	SIGNIFICADO
Ace	Quando uma equipe inteira é eliminada e todos estão mortos em um mesmo momento (feito muito valioso em qualquer partida).
Backdoor	Quando um jogador consegue passar despercebido, sorrateiramente, derrubar o nexus inimigo e encerrar a partida.
Build ou Buildar	Conjunto de itens e habilidades que o jogador compra/evolui ao longo da partida, para “construir” um tipo de jogo (um <i>play style</i>).
Cait ou Caitar	Jeito de jogar em que o atirador anda para trás entre um ataque e outro, a distância, afastando-se de golpes corpo a corpo.
CC ou Crowd Control	Trata-se do uso de habilidades de “controle de grupo”, que afetam a mobilidade de campeões adversários, como por meio de paralisia, lentidão, atordoamento, enraizamento e arremesso.
Engage	Ato de iniciar um combate, geralmente com habilidades de CC.
Gank ou Gankar	Ato de atacar um ou mais adversários de surpresa, usando de superioridade numérica para derrotá-los com mais facilidade.
Leash	Quando outro campeão ajuda o jungler (caçador) a derrotar um monstro da selva, tornando o processo mais rápido – geralmente, é feito no início do jogo, no nível 1 (quando todos estão ainda fracos).
Peel	Quando um jogador protege um aliado de equipe para que ele possa atacar adversários de forma mais livre, sem precisar “caitar”.
Tank ou Tankar	Tipo de jogo em que um jogador escolhe um campeão mais voltado para “aguentar o dano” do time adversário, “buildando” ao longo da partida para ser aquele que vai na linha de frente das lutas.
Pick off	Encontrar no mapa um campeão adversário isolado do resto de sua equipe (o que torna o combate mais fácil) e eliminá-lo.

Poke ou Pokar	Pequenos ataques não letais a um campeão inimigo, sucessivos, repetitivos e a distância, o que drena a vida aos poucos e o força a voltar para a base (regenerar vida), para não correr maiores riscos.
Split push	Estratégia que consiste em isolar um jogador de um lado (rota) onde não está tendo atenção de nenhum dos times, para que ele consiga “empurrar a rota” sozinho (sem nenhum adversário para combatê-lo) e assim derrubar torres mais fácil e rapidamente.
Wardar	Ato de posicionar uma “sentinela” ou “totem de vigilância” em algum ponto do mapa, o que garante uma visão a toda a equipe aliada de tudo que ocorrer naquele raio de visão.
AA ou Auto-ataque	Trata-se do ataque básico de qualquer campeão, que consiste apenas em clicar em um minion adversário, monstro ou campeão adversário.
Farm ou Farmar	Dar o último ataque (o ataque fatal) em um minion ou monstro, o que fornece uma quantidade de ouro (utilizada para comprar itens ao longo da partida).
Freezar	Estratégia que consiste em atacar pouco os minions, para a rota “congelar” (parar) em um ponto seguro para “farmar”.
Ultar	Utilizar a habilidade de “Ultimate”, que fica no botão R e que costuma ser a habilidade mais poderosa de todo campeão, possuindo o tempo de recarga mais longo para ser reutilizada.
Early game	Trata-se dos minutos iniciais, em que não há muito combate e os invocadores estão apenas tentando “farmar” e ganhar experiência.
Mid game	Essa é a fase da partida quando começa a haver disputas mais sérias por objetivos (entre 15 e 25 minutos, normalmente).
Late game	Essa fase diz respeito aos momentos mais decisivos (a partir dos 25 minutos em diante, normalmente).

Fonte: Coutinho (2021).

Há pelo menos meia década, o LoL vem sendo um dos três jogos mais populares do mundo em quantidade de jogadores, ano após ano. Só em 2020, por exemplo, houve 8 (oito) milhões de jogadores simultâneos todo dia, em média. Na categoria de jogos do gênero MOBA, trata-se disparadamente do jogo de maior sucesso, tanto casual quanto competitivamente. A sua maior relevância se dá, justamente, devido ao seu pioneirismo no mundo dos esportes eletrônicos (*e-sports*), sendo responsável por muitos dos eventos mais grandiosos desse universo esportivo eletrônico. Já há quase uma década, a Riot Games, empresa dona do jogo, é responsável por produzir e financiar alguns dos maiores torneios de esporte eletrônico de todo o mundo, todos os anos, sendo até hoje a empresa de jogos que mais financia com recursos próprios (em premiação) e mais desenvolve torneios próprios em todos os continentes do mundo. No Quadro 3, a seguir, pode-se verificar uma breve síntese dessas informações e de tudo exposto até aqui sobre o jogo em questão.

Quadro 3 – Síntese das características globais do LoL

CARACTERÍSTICAS GERAIS DO *LEAGUE OF LEGENDS*

Surgimento e tipo/gênero de jogo	Jogabilidade, organização e objetivo do jogo	Relevância no mercado
<p>Desenvolvido pela Riot Games, em 2009. Trata-se de um jogo do gênero “batalha multijogador”, mais conhecido pela sigla MOBA, formato de jogo em que há dois times com 5 jogadores de cada lado, cada jogador controlando um avatar dentre aqueles fornecidos pelo jogo (os chamados “campeões”). No LoL, há atualmente 158 campeões disponíveis para escolha no início de cada partida.</p>	<p>Os campeões de cada jogador são escolhidos na fase de “<i>picks e bans</i>”, cada um de acordo com a “rota”/<i>lane</i> (função) na qual irá jogar: topo (<i>top</i>), selva (<i>jungle</i>), meio (mid), AD carry (<i>adc</i>) e suporte (<i>sup</i>). O objetivo principal é destruir um cristal na base adversária (o “nexus”). Para tanto, os jogadores devem derrotar minions, monstros da selva e campeões adversários, o que fornece experiência (para adquirir nível) e ouro (para comprar itens). Assim, os campeões ficam mais fortes para avançar sobre as torres e inibidores inimigos, chegando ao nexus adversário.</p>	<p>A empresa do jogo é responsável por alguns dos maiores eventos de esporte eletrônico, financiando com recursos próprios torneios próprios em todos os continentes do mundo. O LoL é um dos três jogos mais populares. No gênero MOBA, trata-se do jogo de maior sucesso, tanto casual quanto competitivamente. Apenas em 2020, por exemplo, houve oito milhões de jogadores simultâneos todo dia, em média.</p>

Fonte: acervo da pesquisa.

Para além de uma descrição geral das características que constituem o jogo *League of Legends* (LoL) e como funciona a sua jogabilidade, também julgamos de suma importância uma descrição microetnográfica da organização básica da interação entre os participantes da pesquisa no caso específico desse jogo. No próximo item (2.3.2), com isso em vista, descreveremos tanto as características individuais de cada um dos cinco participantes, quanto também a estrutura da relação interpessoal entre esses jogadores, delimitando também as relações prévias de dominância e poder de fala/decisão.

2.3.2 *League of Legends* – equipe analisada

Antes de qualquer observação, faz-se importante esclarecer que todos os participantes analisados nos dados relativos às partidas de *League of Legends* tiveram suas informações pessoais confidenciais, tais como seus respectivos nomes e *nicknames* (apelidos) dentro do sistema do jogo. Sob essa premissa, os jogadores serão referidos neste trabalho pelos códigos 1A, 1B, 1C, 1D e 1E. O conjunto de cinco participantes desta parte da pesquisa se voluntariou para fornecer as gravações a partir da sugestão do Jogador 1D, que conheceu todos os outros quatro jogadores, há anos, justamente através do ambiente de interação *on-line* do próprio jogo. Essa equipe foi formada sob o pretexto de jogarem juntos casualmente, apenas algumas partidas, sem objetivos (semi)profissionais. Por essa razão, alguns dos jogadores estavam

jogando em rotas/funções que não seriam as mais comuns ou mais confortáveis para cada um. Com base nas informações prestadas pelos jogadores no formulário de recrutamento (Apêndice A) e nas interpretações prestadas pelo Jogador 1D em lembrança estimulada – fundamentada na dinâmica de *stimulated recall*, com base no método de Gass e Mackey (2017) –, descreveremos a seguir alguns aspectos constituintes do perfil de cada um dos cinco participantes. Todos eles se identificaram no formulário de recrutamento como homens cisgênero heterossexuais.

O Jogador 1A joga LoL com bastante frequência (acima de 15 dias por mês), mas se considera um jogador casual. Esse participante joga o LoL há mais de cinco anos. Seu maior elo (ranking) já alcançado no sistema de partidas ranqueadas foi o de Ouro IV. Trata-se de um cidadão brasileiro negro/pardo, de 27 anos, nascido e ainda residente em Salvador (BA). Sua função/rota normalmente preferida no jogo é a de atirador (*AD carry*). Nas três partidas aqui analisadas, o Jogador 1A assumiu, por outro lado, a função de *top laner*, na qual também joga com certa periodicidade.

Identificando-se como um jogador “*hardcore*” (assíduo), o Jogador 1B também apresenta uma frequência de “*log-in*” alta, acima de quinze dias por mês. Sua primeira conta no jogo foi criada há cerca de dois anos e seu maior elo já alcançado foi o ranqueamento de Prata IV. Esse participante também é um cidadão brasileiro negro/pardo de 42 anos, nascido e ainda residente em Brasília (DF). A sua rota (*lane*) predileta é a de caçador (*jungler*), função justamente à qual esse jogador foi designado por sua equipe no conjunto de todas as três partidas aqui analisadas.

O período de dois anos jogando o *League of Legends* também foi o tempo declarado pelo Jogador 1C, que se considera assíduo e, assim como 1A e 1B, entra no LoL para jogar alguma partida ao menos quinze dias todo mês. O ranqueamento mais bem-sucedido por parte desse jogador foi o elo correspondente ao Prata II. O Jogador 1C é um cidadão brasileiro negro/pardo, de 27 anos, nascido em São Félix (BA) e residente atualmente em Feira de Santana (BA). A função na qual prefere jogar é a rota do meio (*mid*), precisamente a que foi atribuída a ele pela sua equipe.

O Jogador 1D foi aquele quem apresentava o maior tempo de experiência de jogo no LoL, tendo jogado, até então, por oito anos ininterruptos. Sua frequência de *log-in*, assim como os outros, é de mais de quinze dias por mês. O maior elo já alcançado por esse Jogador foi o ranqueamento de Platina II, o maior entre todos da equipe, com uma ampla distância. Mesmo já tendo competido por equipes semiprofissionais, ele se considera um jogador casual atualmente. Esse participante é um cidadão brasileiro branco, de 25 anos, nascido em Recife

(PE) e residente atualmente em Jaboatão dos Guararapes (PE). O Jogador 1D gosta mais de jogar na rota inferior (*bot lane*), na função de atirador (ADC), e foi exatamente nessa função pela qual ele jogou nas três partidas.

Tal como todos os outros quatro voluntários, o Jogador 1E também costuma jogar partidas de *League of Legends* em mais da metade dos dias do mês, mas ele considera um jogador casual. O participante em questão começou a jogar há cerca de dois anos e seu maior ranqueamento já alcançado foi o elo correspondente ao Bronze I, o mais inferior entre todos os colegas de equipe. Trata-se de um cidadão brasileiro negro/pardo, de 25 anos, nascido e ainda residente em Salvador (BA). Sua função geralmente preferida no LoL é a de atirador (ADC). No entanto, para as três partidas coletadas, o Jogador 1E foi encarregado pela equipe de jogar na função de suporte.

Em resumo de todas as informações individuais dos cinco participantes da pesquisa nessa parte dos dados, pode-se observar um panorama geral no Quadro 4, a seguir.

Quadro 4 – Síntese das informações sobre os participantes da equipe de LoL

	Autoidentificações, idade, cidade onde nasceu e onde vive	Frequência e tempo de experiência no jogo	Função preferida e função nas partidas coletadas	Ranking (elo)
1A	Homem negro/pardo de 27 anos, nascido e ainda residente em Salvador (BA).	Joga LoL há mais de 5 anos, com uma frequência acima de 15 dias por mês, mas se considera um jogador casual. Joga o LoL.	Sua função/rota preferida é a de atirador (<i>AD carry</i>). Nas partidas analisadas, assumiu a função de <i>top laner</i> , na qual também joga com certa periodicidade.	Seu maior elo já alcançado no sistema de partidas ranqueadas foi Ouro IV.
1B	Homem negro/pardo de 42 anos, nascido e ainda residente em Brasília (DF).	Joga LoL há cerca de 2 anos, com uma frequência de mais de 15 dias por mês, e se identifica como um jogador assíduo.	A sua rota predileta é a de caçador (<i>jungler</i>), função justamente à qual foi designado por sua equipe em todas as três partidas analisadas.	O maior elo (ranqueamento) já alcançado por esse jogador foi o de Prata IV.
1C	Homem negro/pardo de 27 anos, nascido em São Félix (BA) e residente atualmente em Feira de Santana (BA).	Joga LoL há mais de 2 anos, considera-se assíduo e entra no LoL para jogar alguma partida ao menos quinze dias todo mês.	A função na qual prefere jogar é a rota do meio (<i>mid</i>), precisamente a que foi atribuída a ele pela sua equipe.	Seu maior elo já alcançado no sistema de partidas ranqueadas foi Prata II.
1D	Homem branco de 25 anos, nascido em Recife (PE) e residente atualmente em Jaboatão dos Guararapes (PE).	Possui 8 anos de experiência. Sua frequência é também de mais de 15 dias por mês. Já competiu semiprofissionalmente, mas se considera um jogador casual.	Prefere jogar na rota inferior (<i>bot lane</i>), na função de atirador (<i>AD carry</i>), e foi exatamente nessa função pela qual ele jogou nas três partidas.	O maior elo já alcançado por esse Jogador foi Platina II, o maior entre todos da equipe.

1E	Homem negro/pardo de 25 anos, nascido e ainda residente em Salvador (BA).	Costuma jogar partidas de LoL em mais de 15 dias do mês, mas se considera um jogador casual. Começou a jogar há menos de 2 anos.	Sua função predileta no LoL é a de atirador (<i>ADC carry</i>). No entanto, para as três partidas, foi encarregado pela equipe de jogar na função de suporte.	Seu maior elo já alcançado foi Bronze I, o mais inferior entre todos os colegas de equipe.
-----------	---	--	---	--

Fonte: acervo da pesquisa.

Partindo da peculiaridade de função desempenhada pelo Jogador 1E (que prefere jogar de ADC, mas se submeteu a jogar todas as partidas exclusivamente como suporte), algo imediatamente relevante a se destacar é que tal função (suporte) acaba por vezes “sobrando” em diversas partidas/equipes, sendo assim muito comumente delegada àquele jogador com menor respaldo “técnico” ou com menor autoridade no quesito competência/habilidade dentro de jogo – o que foi propriamente o que se deu no caso desta equipe analisada. Ainda com relação a tal “respaldo” de habilidade, evidenciamos de imediato que o Jogador 1D assumiu, em todas as três partidas, uma posição muito explícita de líder da equipe. Isso o levou a ser responsável não só por chamar jogadas (*shout caller*), mas também de explicar e orientar minuciosamente os outros jogadores em relação ao que deveriam fazer (e como) em suas próprias rotas/funções, muitas vezes ensinando-os ou lembrando-os de aspectos básicos do jogo. Tal assimetria de poder e papéis provocou algumas ocasiões de tensão relacional particularmente salientes, desvelando recursos de (im)polidez próprios, como veremos ao longo das análises nas subseções 4.1 a 4.5.

2.3.3 *Counter-Strike: Global Offensive* – funcionamento do jogo

O primeiro jogo da série “*Counter-Strike*” (CS) foi desenvolvido em 1999, pela Valve Corporation, inicialmente apenas como um *mod* do jogo de maior sucesso da empresa na época, o *Half-Life*. Em questão de meses, o CS se tornou uma febre mundial, rapidamente ultrapassando o sucesso do próprio jogo base. Diferente do *Half-Life*, o CS não tinha nenhuma história, pois seu propósito básico era o de ser um jogo exclusivamente competitivo entre múltiplos jogadores, baseado em partidas entre duas equipes de cinco jogadores. O “CS:GO” é o terceiro sucessor dessa série, que foi lançado em 2012 e vem se mantendo ativo até então, sem ser substituído, devido ao seu vasto sucesso comercial.

Seu gênero concerne a um *first person shooter* (FPS) *multiplayer*, gênero que significa, em tradução livre, “tiro em primeira pessoa” entre múltiplos jogadores. Há pelo menos duas décadas, esse é o gênero mais popular na esfera dos jogos eletrônicos *on-line*, a partir do qual derivam diversos outros gêneros e do qual surgiram muitos dos jogos mais lucrativos da

história. Inclusive, não é nada exagerado afirmar que a série de jogos *Counter-Strike* é, indubitavelmente, a maior responsável pelo amplo sucesso desse gênero. No entanto, a própria natureza desse tipo de jogo também é responsável por seu tamanho êxito mercadológico, afinal trata-se de uma mecânica de jogo muito óbvia, simples e intuitiva: mirar e atirar em inimigos. Além disso, em vez de uma visão de cima, controlando o boneco com cliques na tela (como no LoL), o jogador controla o seu próprio avatar, sob uma visão em 1ª pessoa, andando por meio das setas do teclado ou por meio das teclas W (frente), A (esquerda), S (trás) e D (direita).

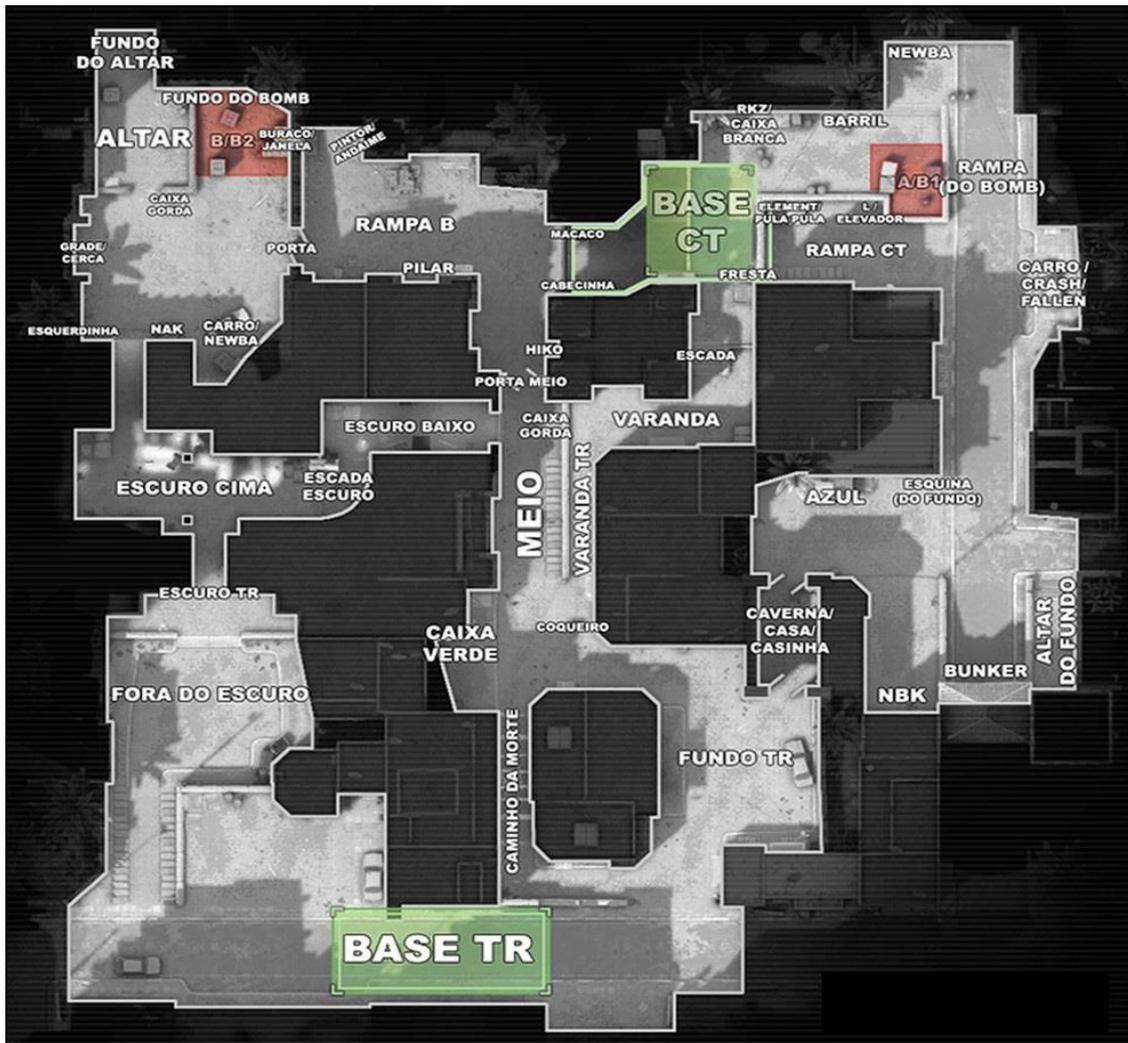
Imagem 4 – Visão do jogador dentro de partida (CS:GO)



Fonte: acervo da pesquisa – visão do Jogador 2D, com inimigo na mira e Jogador 2C à esquerda.

Ainda a propósito disso, o funcionamento do CS:GO a nível realmente competitivo envolve, evidentemente, outras características fundamentais. Diferente do LoL, uma partida de CS:GO não se dá de forma contínua e ininterrupta. As partidas acontecem por *rounds* (rodadas), podendo ocorrer até 30 (trinta). A equipe que chegar a 16 (dezesesseis) vitórias em *rounds* ganha a partida. Há também a possibilidade de empate, caso ambos vençam 15 (quinze) vezes, igualmente. Para assimilarmos como se organizam os mapas/territórios onde se desenrola o jogo, examinemos primeiramente a próxima imagem.

Imagem 5 – Desenho do mapa Dust2 do CS:GO



Fonte: Techtudo. Disponível em: <<https://www.techtudo.com.br>>. Acesso em: 02 nov. 2021.

Também de modo dissemelhante do LoL, no CS:GO, as duas equipes são alocadas cada uma em tipos de objetivos diferentes, em partes diferentes do mapa: (a) uma equipe assume o papel de terrorista (*terrorist*), ou TR, devendo armar uma bomba (chamada “C4”) em uma das duas localizações propícias no mapa (os chamados *bomb A* e *bomb B*) e protegê-la até terminar a contagem para a explosão, ou deve matar todos os adversários; (b) já a outra equipe assume o papel de contra-terrorista (*counter-terrorist*), ou CT, devendo impedir a bomba de ser plantada, ou deve matar todos os adversários. Caso a bomba seja plantada, os CTs devem tentar desarmá-la antes da explosão (que leva 40 segundos para detonar). No início de toda rodada, os CTs “nascem” (aparecem) sempre bem mais perto dos *bombs* que os TRs, pois devem proteger essas localizações.

Quando a partida chega ao 16º (décimo sexto) *round*, os papéis de cada equipe se invertem, isto é, quem era CT passa a ser terrorista, e vice-versa. Por isso, as equipes passam a

ter que usar outras estratégias – e é assim que muitas partidas acabam virando. Uma particularidade do CS:GO é que não há um mapa único, mas dezenas deles. Nos jogos competitivos de *e-sports*, por exemplo, as equipes costumam jogar “melhor de 3” (MD3) ou “melhor de 5” (MD5), cada equipe escolhendo um mapa que quer jogar, alternadamente. O mapa ilustrado no desenho da Imagem 5 se trata do chamado “Dust2”, o mais tradicional e comumente mais jogado, e que existe desde o CS original. Outra peculiaridade tem relação com o chamado “controle financeiro”, que se trata da gestão de ações que trazem dinheiro ao *player* no fim da rodada: matar adversários, plantar/detonar bombas (ou desarmar, no caso dos CTs), sobreviver ao *round*, ganhar o *round*, dentre outras. Com esse “dinheiro”, o jogador pode comprar armas (cada vez melhores), granadas (de diversos tipos), colete à prova de balas, capacete e equipamentos de utilidade. Caso o jogador morra, ele perde tudo que tinha em posse – o que faz com que jogar passivamente e perder propositalmente um *round* por inação seja um tipo de estratégia comum em alguns momentos, por exemplo.

Diferentemente do LoL, não há uma relação entre um boneco escolhido e uma função dentro do jogo. Em vez disso, os jogadores de uma mesma equipe se coordenam e combinam como cada um deve jogar e quais papéis cada um deve assumir. Algumas funções determinam quem deve entrar antes ou depois em determinado lugar, ou quem deve ficar atrás protegendo ou fazendo outra função. Trataremos, a seguir, de algumas dessas funções básicas. A primeira é o “*entry*” (o 1º na entrada), aquele jogador que dá o primeiro tiro e recebe o primeiro tiro. Quando joga de TR, essa função corresponde ao primeiro jogador a tomar um *bomb*, “botando a cara”, e naturalmente é muitas vezes o primeiro a morrer, em sacrifício para a estratégia da equipe. O *entry* deve ser paciente, para não entrar de qualquer jeito e pode haver dois no mesmo time. Uma variação, semelhante a essa função, é a de “*riffler*”, que também deve ser o primeiro a “trocar dano”, mas já à distância, antes de entrar. A função que se segue é aquela comumente chamada de “*star player*” ou “*trader*” (2º ou 3º na entrada), que se trata daquele jogador que deve pegar os principais abates (*kills*), o jogador “estrela”, pelo qual o time deve morrer para que ele possa matar, para que ele “limpe” o outro time. Outra função relevante é o “*In Game Leader*” (IGL), também chamado de *shout caller* (3º ou 4º na entrada), que se trata do jogador que deve puxar as jogadas, precisando jogar mais recuado que os outros para observar o jogo e fazer a leitura das jogadas que virão. O “suporte” (4º na entrada) deve ser aquele jogador que fará as funções de apoio, usando as chamadas granadas “utilitárias”, tais como a *smoke* (bomba de fumaça), a *flash* (para cegar a visão) e o *molotov* (bomba incendiária). Outra função também comum é o “*lurker*” (5º na entrada), que deve jogar mais “lento”, ficando para trás,

para assim tentar pegar os adversários de lado ou por trás – muitas vezes chamada popularmente de “costinha”.

Há ainda algumas funções que são específicas para a equipe que está jogando do lado dos *counter-terrorists* (CTs). Trata-se, por exemplo, do “*solo bomb*” ou “âncora”, que fica sozinho protegendo um dos *bombs* (A ou B), não devendo sair de nenhuma forma, a não ser que a C4 seja efetivamente plantada pelos TRs no outro *bomb*. Outra função típica de CT é a de “*rotator*”, uma espécie de coringa, que deve jogar dividido entre os dois *bombs* (A e B), “rotacionando” rápido para proteger, sempre estando atento e apto a correr para um ou outro *bomb*, a depender do que o time precise. Há também o “*awper*” (termo derivado da arma “AWP”), que se trata daquele que joga com uma arma do tipo *sniper*, permanecendo recuado, por trás, para matar de longe. O “*awper*” deve permanecer parado em um *bomb*, mirando e “marcando” posição, sendo também muitas vezes o IGL do lado dos CTs.

Tal como ocorre no LoL, há no CS:GO um sistema de ranqueamento por êxitos e desempenho individual em partidas ranqueadas. Também do mesmo modo, esse sistema de ranqueamento – tratado pelo nome de “patentes” – atribui, tanto tácita quanto institucionalmente, uma ideia comum entre os jogadores de “nível” competência ou habilidade. Em outras palavras, aqueles que têm uma maior “patente”, via de regra, têm sua voz mais respeitada pela equipe dentro de partida e tende a exercer autoridade, muitas vezes assumindo o papel de IGL ou *shout caller* da equipe. As patentes do CS:GO são as seguintes: Prata (do I ao IV); Prata Elite; Prata de Elite Meste; Ouro (do I ao IV); Guardiã Mestre I (AK-I); Guardiã Mestre II (AK-II); Guardiã Mestre de Elite (AK Cruzada); Águia Lendária (Águia I); Águia Lendária Mestre (Águia II); Mestre Supremo de Primeira Classe (ou apenas “Supremo”); Elite Global (ou apenas “Global”).

Assim como no *League of Legends*, há no universo do CS:GO diversas expressões corriqueiras importantes de serem listadas e “traduzidas”, que também são, em sua maior parte, estrangeirismos de origem anglófona. Alguns desses termos, inclusive, são recorrentes em ambas as comunidades de jogadores. A fim de evitar redundâncias, não os repetiremos aqui neste item. Sob o propósito de ilustrar e elucidar tais expressões, organizamos o quadro a seguir com algumas outras expressões comuns, mais especificamente utilizadas não só por jogadores de CS:GO, mas também no mundo dos jogos de FPS de modo geral:

Quadro 5 – Expressões comuns da comunidade de CS:GO

TERMO	SIGNIFICADO
-------	-------------

Smokar	Jogar estrategicamente uma bomba de fumaça (<i>smoke grenade</i>) em um local, cuja nuvem de fumaça dura por cerca de 18 segundos.
Bangar	Jogar uma granada de “atordoamento” (<i>flashbang</i>), cujo efeito cega por cerca de 5 segundos quem estava olhando para o local.
Molar ou Molotovar	Jogar uma granada incendiária, conhecida mais exatamente como “coquetel molotov”.
Economia do time	Quando a situação de dinheiro que o time se encontra para poder comprar as armas e equipamentos na partida.
Guardar	Não se arriscar em um <i>round</i> que não vale a pena (a chamada “condição de baixa probabilidade”), pela economia do time.
Eco	Quando o time não compra nada (ou quase nada) de armamentos para o <i>round</i> , com o intuito de garantir mais dinheiro e salvar a “economia” para os <i>rounds</i> seguintes.
Forçar ou Forçado	Quando os jogadores de um time, mesmo com pouco dinheiro, gastam tudo em equipamentos para tentar ganhar o <i>round</i> .
Rush ou Rushar	Quando vários jogadores (TRs) aliados (ou até toda a equipe) correm juntos apressadamente em direção a um <i>bomb</i> específico, já no início do <i>round</i> , sem dar tempo de reação para os CTs.
Girar	Quando os CTs “rotacionam” (invertem) para o outro lado do mapa assim que houver indícios de que os TRs estão indo para um dos <i>bombs</i> (A ou B).
Fake	Quando TRs fingem que estão plantando a C4 em um dos <i>bombs</i> (movendo muitos jogadores para um lado do mapa), para fazer os CTs acreditarem e “girarem” para esse <i>bomb</i> errado.
Camper	Jogador que não sai de um local específico e fica parado esperando, geralmente escondido, para eliminar algum adversário descuidado que passar (estratégia essa que é normalmente mal vista).
Clutch	Quando um jogador está em desvantagem numérica, ou até sozinho, em situação difícil, e mesmo assim garante a vitória no <i>round</i> .
Drop ou Dropar	Largar, dar ou soltar alguma arma (ou a própria bomba C4) para algum aliado (por exemplo, comprar uma arma apenas para “dropar” e deixar para um aliado sem dinheiro na partida).
Plantar	Quando um dos TRs consegue “instalar” a C4 em um dos <i>bombs</i> .
Defuse ou Defusar	Quando algum CT desativa a bomba C4 plantada pelos terroristas.
TK ou Team-kill	Quando um jogador da mesma equipe atinge um aliado, o que também é conhecido como “ <i>friendly-fire</i> ” (fogo amigo).
Varar ou Varado	Eliminação ou dano causado através de um objeto, como uma caixa, uma parede ou qualquer superfície mais fina.
Walk ou Shiu	Ato de andar sem fazer barulho pelo mapa, de maneira mais devagar, por meio da tecla <i>Shift</i> ininterruptamente pressionada.
Pezinho	Quando um jogador agacha e outro sobe para aumentar o campo de visão do boneco, ou para subir/alcançar lugares que um jogador normalmente não alcançaria, surpreendendo o adversário.

Fonte: Vasquez (2021).

Como já destacado anteriormente, a relevância da franquia de jogos *Counter-Strike* vai muito além do seu próprio gênero ou categoria. Esse é, talvez, o jogo de tipo competitivo entre equipes mais influente da história dos jogos digitais. Só no ano de 2020, quase uma década após o lançamento, o CS:GO atingiu uma média mensal maior que 20 (vinte) milhões de jogadores

ativos. Sua influência, entretanto, se estende não só para a esfera dos jogadores casuais, mas principalmente no campo das competições de *e-sports*. Apesar de não atingir as maiores marcas de premiação (em valores), trata-se da franquia de jogos com o maior número de torneios oficiais organizados, tendo começado de forma pioneira – segundo muitos, inaugurando – as competições de esporte eletrônico tal como conhecemos hoje, no formato de equipes, ainda no ano de 2001. No Quadro 6, a seguir, pode-se verificar uma síntese sucinta dessas informações e de tudo exposto até aqui sobre o jogo em questão.

Quadro 6 – Síntese das características globais do CS:GO

CARACTERÍSTICAS GERAIS DO <i>COUNTER-STRIKE: GLOBAL OFFENSIVE</i>		
Surgimento e tipo/gênero de jogo	Jogabilidade, organização e objetivo do jogo	Relevância no mercado
<p>A série de jogos “<i>Counter-Strike</i>” (CS) começou em 1999, produzida pela Valve Corporation como um jogo competitivo entre múltiplos jogadores, baseado em partidas entre duas equipes de cinco jogadores. O CS:GO se trata do terceiro sucessor dessa série, que foi lançado em 2012 e vem se mantendo ativo até então. Seu gênero é um <i>first person shooter</i> (FPS) <i>multiplayer</i>. A mecânica de jogo se trata de mirar e atirar em inimigos, controlando o próprio avatar sob uma visão em 1ª pessoa, andando por meio das setas do teclado ou por meio das teclas W (frente), A (esquerda), S (trás) e D (direita).</p>	<p>As partidas acontecem por <i>rounds</i>, podendo ocorrer até 30. A equipe que chegar a 16 vitórias em <i>rounds</i> ganha a partida. Há também a possibilidade de empate, caso ambos vençam 15 vezes igualmente. As duas equipes são alocadas cada uma em tipos de objetivos diferentes, em partes diferentes do mapa: (i) uma equipe assume o papel de terrorista (<i>terrorist</i>), ou TR, devendo armar uma (C4) no <i>bomb A</i> ou no <i>bomb B</i> e protegê-la até terminar a contagem para a explosão, ou devem matar todos os adversários; (ii) a outra equipe “nasce” mais perto dos <i>bombs</i> e assume o papel de contra-terrorista (<i>counter-terrorist</i>), ou CT, devendo impedir a bomba de ser plantada (proteger os “<i>bombs</i>”), ou devem matar todos os adversários. Caso a bomba seja plantada, os CTs devem tentar desarmá-la antes da explosão. No 16º <i>round</i>, os papéis de cada equipe se invertem, i.e., as equipes trocam de lado.</p>	<p>Há duas décadas, o FPS <i>multiplayer</i> é o gênero mais popular na esfera dos jogos eletrônicos on-line, sendo a série de jogos <i>Counter-Strike</i> a maior responsável pelo amplo sucesso desse gênero. Só no ano de 2020, o CS:GO atingiu uma média mensal maior que 20 milhões de jogadores ativos. Trata-se da franquia de jogos mais tradicional no universo das competições de <i>e-sports</i>. Possui o maior número de torneios oficiais organizados, tendo começado de forma pioneira as competições de esporte eletrônico (tal como conhecemos hoje, no formato de equipes), ainda no ano de 2001.</p>

Fonte: acervo da pesquisa.

Essas informações gerais até aqui apresentadas descrevem as características globais que constituem o funcionamento de uma partida de *Counter-Strike: Global Offensive* (CS:GO), tal como a jogabilidade, os papéis/funções de cada jogador, além dos objetivos em uma partida. No entanto, uma descrição da estrutura da relação interpessoal entre os participantes da pesquisa

também se faz necessária. Tendo isso em mente, ao longo do próximo item (2.3.4), descreveremos as características particulares de cada jogador, além da organização da interação entre esses jogadores, no que diz respeito especialmente às relações prévias de dominância e poder discursivo.

2.3.4 *Counter-Strike: Global Offensive* – equipe analisada

Assim como foi realizado com os dados de LoL, para as partidas coletadas de *Counter-Strike: Global Offensive*, todos os cinco jogadores tiveram suas informações privadas devidamente protegidas, não apenas o nome próprio, mas também seus respectivos apelidos (*nicknames*) e fotos de perfil no sistema do jogo. Assim, todos serão chamados ao longo deste trabalho pelos códigos 2A, 2B, 2C, 2D e 2E. Também para os dados de CS:GO, ocorreu o mesmo formato de recrutamento para a pesquisa. O Jogador 2D convidou outros quatro colegas, com os quais costuma jogar com frequência, para gravar as três partidas. Os cinco participantes se conhecem há mais de dois anos, por meio das redes de amizade dentro do próprio jogo. Nenhum dos jogadores da equipe já se envolveu com campeonatos ou torneios (semi)profissionais, mas todos possuem prática em jogos de FPS há pelo menos uma década. Nas partidas coletadas, todos jogaram aproximadamente na função que costumam se sentir mais confortáveis. Partindo das informações prestadas pelos jogadores no formulário de recrutamento (Apêndice A) e em *stimulated recall* com o Jogador 2D, descreveremos aqui características gerais do perfil de cada um dos participantes. Todos se identificaram no formulário de recrutamento como homens cisgênero heterossexuais.

O Jogador 2A se considera um jogador “*hardcore*” (assíduo) e joga pelo menos uma partida de CS:GO em mais da metade dos dias do mês. Especificamente no CS:GO, o participante em questão joga há dois anos. Sua maior patente (*ranking*) já alcançada foi a de Supremo, a segunda mais alta, na qual apenas 2,61% dos jogadores conseguem chegar, apenas abaixo do Global (0,78% dos jogadores). Trata-se de um cidadão brasileiro branco, de 27 anos, nascido no Rio de Janeiro (RJ) e atualmente residente na cidade de Anápolis (GO). Sua função habitualmente escolhida é a de “*lurker*”, na qual jogou em alguns *rounds* das partidas analisadas.

Também se considera assíduo o Jogador 2B, que entra em alguma partida em pelo menos quinze dias todo mês. Esse voluntário joga o CS:GO há mais de três anos e o maior ranqueamento que já alcançou foi a patente de Águia II, logo abaixo do Jogador 2A. O participante em questão é um cidadão brasileiro negro/pardo, de 29 anos, nascido e residente

no Recife (PE). As funções nas quais esse participante prefere jogar são as de “*entry*” e “*riffler*”, mas, nas partidas analisadas, ele desempenhou mais o papel de “*star player*”, devido à sua posição de autoridade técnica (habilidade) em relação aos colegas de equipe.

Outro voluntário que se identificou como um “*player*” assíduo foi o Jogador 2C, que informou jogar CS:GO ao menos 15 dias por mês. Esse é o participante que joga há menos tempo, cerca de um ano, apenas. A maior patente já alcançada pelo Jogador 2C foi a de Guardião Mestre I (AK-I). Esse participante é um cidadão brasileiro branco, de 28 anos, nascido no Recife (PE) e atualmente residente em Itabira (MG). Esse jogador costuma jogar nas funções de “*riffler*” ou “suporte”, funções essas que foram, de fato, as mais frequentemente desempenhadas em todas as três partidas gravadas.

O Jogador 2D tem uma frequência de *log-in* no CS:GO menor que os outros colegas de equipe até aqui apresentados, entrando no jogo por volta de um a cada três dias, mas nunca acima de quinze dias por mês. Apesar de jogar outros jogos da franquia CS há quase duas décadas, especificamente no CS:GO, ele possui conta há apenas dois anos. Sua maior patente já alcançada no jogo foi a de Guardião Mestre de Elite (AK Cruzada). Esse participante é um cidadão brasileiro branco, de 26 anos, nascido no Recife (PE) e residente atualmente em Jaboatão dos Guararapes (PE). O Jogador 2D tem predileção por jogar nas funções de “*rotator*”, “*suporte*” e “*trader*”. Nas partidas analisadas, ele desempenhou tais papéis em uma alta recorrência de *rounds*, especialmente na primeira dessas três funções (quando jogando de CT).

O participante com menor assiduidade no momento da coleta das partidas foi o Jogador 2E, que alegou entrar no jogo não mais que cinco dias por mês, sendo o único que se afirmou como um jogador “casual”. Esse jogador informou possuir uma conta no jogo há cerca de um ano apenas, mas já chegou ao ranqueamento referente à patente Guardião Mestre de Elite (AK Cruzada). Trata-se de um cidadão brasileiro branco, de 29 anos, nascido no Recife (PE) e residente, no momento, em Jaboatão dos Guararapes (PE). Sua função preferida no CS:GO é o papel de “*entry*”, o qual foi assumido por esse jogador em grande parte dos *rounds*, nas três partidas.

Em resumo de todas as informações individuais dos cinco participantes da pesquisa nessa parte dos dados, pode-se observar um panorama geral no Quadro 7, a seguir.

Quadro 7 – Síntese das informações sobre os participantes da equipe de CS:GO

Autoidentificações, idade, cidade onde nasceu e onde vive	Frequência e tempo de experiência no jogo	Função preferida e função nas partidas coletadas	Ranking (patente)
---	---	--	-------------------

2A	Homem branco de 27 anos, nascido no Rio de Janeiro (RJ) e atualmente residente na cidade de Anápolis (GO).	Considera-se um jogador “hardcore” (assíduo) e joga há 2 anos, em uma frequência de mais de 15 dias do mês.	Sua função habitualmente escolhida é a de “lurker”, na qual jogou em alguns dos rounds das partidas analisadas.	Sua maior patente já alcançada foi a de Supremo, a segunda mais alta (só 2,61% dos jogadores alcançam).
2B	Homem negro/pardo de 29 anos, nascido e residente no Recife (PE).	Joga CS:GO há mais de 3 anos e se considera um jogador “hardcore” (assíduo). Entra em alguma partida em pelo menos 15 dias todo mês.	Prefere jogar de “entry” e “riffler”, mas desempenhou mais o papel de “star player”, devido à sua posição de autoridade técnica, de maior habilidade.	O maior ranqueamento que já alcançou foi a patente de Águia II, logo abaixo do Jogador 2A.
2C	Homem branco de 28 anos, nascido no Recife (PE) e atualmente residente em Itabira (MG).	Identificou-se como um jogador assíduo e informou jogar CS:GO ao menos 15 dias por mês. É o participante que joga há menos tempo, cerca de 1 ano apenas.	Esse jogador costuma jogar nas funções de “riffler” ou “suporte”, funções essas que foram, de fato, as mais desempenhadas em nas partidas gravadas.	A maior patente já alcançada foi a de Guardião Mestre I (AK-I).
2D	Homem branco de 26 anos, nascido no Recife (PE) e residente atualmente em Jaboatão dos Guararapes (PE).	Tem uma frequência de log-in menor que os outros cinco, entrando no jogo menos de 10 dias no mês. Apesar de jogar CS há duas décadas, no CS:GO especificamente, tem conta há 2 anos.	Tem predileção por jogar nas funções de “rotator”, “suporte” e “trader”. Desempenhou tais papéis em uma alta recorrência de rounds, especialmente na primeira delas (quando jogando de CT).	Sua maior patente já alcançada no jogo foi a de Guardião Mestre de Elite (AK Cruzada).
2E	Homem branco de 29 anos, nascido no Recife (PE) e residente, no momento, em Jaboatão dos Guararapes (PE).	Participante com menor assiduidade, com frequência de jogo de não mais que cinco dias por mês. Identificou-se como um jogador “casual”. Possui conta no jogo há cerca de 1 ano.	Sua função preferida no CS:GO é o papel de “entry”, o qual foi assumido por esse jogador em grande parte dos rounds, nas três partidas.	Já chegou ao ranqueamento referente à patente Guardião Mestre de Elite (AK Cruzada).

Fonte: acervo da pesquisa.

Na organização da interação entre esses cinco jogadores, pôde-se evidenciar celeremente que as posições de poder estavam bem demarcadas logo de início, de forma notavelmente interligada ao nível de experiência/habilidade pressuposta e esperada por parte de cada um dos participantes. Isso é perceptível no fato de que o Jogador 2A, que possui a maior patente entre todos da equipe, teve uma voz de comando entre a equipe relativamente ativa na maior parte dos rounds. No entanto, o Jogador 2B, cuja patente era a segunda mais alta, também assumiu um papel de liderança concomitantemente. Segundo informação do Jogador 2D, em

stimulated recall, 2B é um jogador naturalmente mais comunicativo, mas, para além disso, ele vinha de fato jogando melhor nas semanas anteriores – o que legitimava seu “dever” autodesignado de *shout caller*, poucas vezes questionado nas partidas. Por ser um dos jogadores mais antigos nesse tipo de jogo (jogos de FPS), o Jogador 2D também dispôs de voz de autoridade e, por vezes, foi o participante que mediou a interação sob um ângulo mobilizador e motivador, organizando as relações interpessoais entre os colegas. Tais funções e papéis foram, por vezes, tensionados em situações potencialmente conflituosas, o que compeliu os interactantes a elaborarem estratégias de manutenção da harmonia na interação, tal como observaremos mais nitidamente nas análises dos dados e na discussão dos resultados, realizadas na seção 4 desta dissertação.

3 A (IM)POLIDEZ E A INTERAÇÃO VERBAL *ON-LINE*

Ao longo de séculos, os assuntos e problemas acerca da linguagem foram tomados como objetos de estudo moral, do que é correto e virtuoso, geralmente em correlação com investigações do campo da filosofia (PINTO, 2012). Tal tradição de estudos fez com que, até a primeira metade do século XX, a maior parte dos estudos linguísticos assumissem uma postura normativa e/ou formalista. Tem-se como consenso na linguística moderna, desde os primeiros estudos saussurianos, que o ponto de vista cria o objeto (SAUSSURE, 2021) e, naturalmente, faz-se necessário para qualquer linguista realizar recortes da parte da linguagem a qual pretende descrever ou analisar (PEZATTI, 2011). Por consequência, a partir de meados da década de 1950, os recortes formalista e normativo passaram a ser compreendidos por alguns estudiosos como insuficientes para lidar com a complexidade de diversos fenômenos da linguagem, dando início ao que se entende por “virada pragmática” nos estudos da linguística moderna (PINTO, 2012).

Nessa visão pós-virada pragmática, a linguagem é assumida não mais como um objeto da estrutura ou sistema, entendido imanentemente, mas passa a ser observado como um fenômeno social, que se realiza efetivamente apenas nas práticas cotidianas e que representa valores, identidades e funções na cultura em que se circunscreve (PEZATTI, 2011). Em outros termos, a língua(gem) é entendida nessa visão enquanto prática social, que não só empreende efeitos concretos no mundo, como também é marcada pelos diversos aspectos de mundo para além da própria linguagem – tantos os aspectos não verbais, paraverbais e multimodais, quanto os aspectos de organização cultural e sociocognitiva e todos os seus componentes discursivos (MARCUSCHI, 1997).

Ao assumir esse olhar mais amplo para a linguagem verbal, tomam relevância noções teóricas como “texto” e “discurso”. Esses dois conceitos são caros às mais diversas áreas de estudo linguístico de linha mais funcionalista ou pragmática (PEZATTI, 2011), comumente inter-relacionando-se de diferentes modos. Por vezes, são presumidos como conceitos complementares, sendo um deles a prática social, cultural e político-ideológica com valores e efeitos práticos na realidade (o discurso), enquanto o outro se trata da materialidade linguística em que tais fenômenos se realizam (o texto).

Há, por outro lado, perspectivas de estudo que compreendem ambos os conceitos de modo menos estático, vinculadas à percepção geral de que não há materialidade linguístico-textual dissociada de sua realidade sociodiscursiva (MORATO, 2011). Compreende-se, a partir de tal ponto de vista, que texto e discurso se constituem simultaneamente na prática de

linguagem, como uma unidade de sentido construída dinamicamente e atravessada discursivamente por uma sociocognição (MARCUSCHI, 2008). De acordo com Morato (2011), o conceito de “interação verbal” possibilita agregar toda e qualquer manifestação de linguagem, para a vasta maioria das perspectivas pós-*virada* pragmática, abarcando inclusive outros conceitos fundamentais, tais como enunciado, enunciação, elocução, proposição, segmento, expressão, entre outras formas de se referir a uma unidade de sentido.

É sob esse prisma que desenvolvemos aqui neste trabalho nossa perspectiva em relação à natureza do uso linguístico. É evidente, de tal maneira, a importância e a centralidade da noção de interação verbal para este trabalho. Por essa razão, partimos desse conceito, na subseção 3.1, para então delinear todas as bases teóricas empreendidas nas análises dos dados. Nessa mesma subseção, também sintetizamos as posições teóricas adotadas enquanto campos fundamentais de estudo nos quais nos inserimos, além de traçar os conceitos que compreendemos como basilares para uma análise da interação verbal. Já na subseção seguinte, caracterizamos do que se tratam as interações *on-line*, à medida em que também concebemos uma abordagem êmica para a análise das interações em jogos eletrônicos *on-line* – situando-os em um contexto interacional de embate entre múltiplos jogadores. Levando em conta toda essa base teórica, apresentamos na última subseção um panorama geral dos estudos da (im)polidez, introduzindo uma visão desses fenômenos enquanto mecanismo avaliativo dos participantes. É em meio a tal concepção de (im)polidez que delineamos as categorias de face, direitos societários, intencionalidade e emoções, adequando tal aparato teórico ao contexto particular das interações *on-line*.

3.1 Os estudos da interação verbal

A noção de interação verbal tem sido fundamental para os estudos linguísticos que visam a compreender as fronteiras e as transformações do debate “*internalismo*” vs. “*externalismo*” nas mais diferentes áreas da Linguística. Em sua origem, a defesa por um interacionismo na linguística representava uma reação de teorias externalistas contra o inatismo e o formalismo que dominavam a ciência da linguagem até meados do século XX (LEVINSON, 1983). Ao longo das décadas, porém, tal defesa passou a incorporar distintos aspectos da interação verbal nas mais diferentes correntes da linguística.

O termo “interação” apresenta os componentes *inter-*, que manifesta uma ideia de influência recíproca, e *-ação*, que constrói uma noção de prática ou movimento. Juntos, esses componentes denotam uma prática ativa compartilhada de forma mútua e reflexiva (MORATO,

2011). Tendo em vista a extensa margem de significação que esse termo pode ter, Vion (1992) alerta que, nos estudos linguísticos, essa palavra não se refere, por exemplo, a transações financeiras, jogos amorosos ou lutas de boxe, nem tampouco se restringe apenas às trocas conversacionais. Junto a isso, o autor considera que a noção de interação verbal é capaz de indicar que toda ação por meio da linguagem não é nunca ideologicamente neutra e se submete a regras estabelecidas histórica e culturalmente.

Diferentes teóricos se debruçaram sobre a tarefa de delimitar o fenômeno da interação verbal. A construção teórica resultante desse processo nos trouxe a percepção atual de que toda atividade social, em maior ou menor nível, sempre coloca em jogo a ordem da linguagem, mesmo que de forma indireta ou por meio de recursos paraverbais (MORATO, 2011). É por essa razão que muitas das linhas de estudo interacionistas abordam aspectos diversos da organização social, que vão muito além da imanência do sistema linguístico.

Nesse sentido, faz-se relevante compreender os mecanismos linguísticos e extralinguísticos os quais regem e organizam essas práticas que colocam em jogo a “ordem da linguagem”. Sob essa ótica particular, Marcuschi (2003) argumenta que a interação verbal não é uma atividade caótica nem aleatória, mas ordenada, coordenada e intencional. O interesse por tal ordenação originou, no decorrer do século XX, diferentes abordagens teóricas. Trataremos, a seguir, da noção geral de interação segundo algumas dessas perspectivas e campos de estudo.

3.1.1 A noção de interação

Há um relativo consenso entre os linguistas de que a noção de “interação” apenas surge como categoria de análise para diferentes correntes linguísticas a partir dos anos 1960. Antes disso, o tratamento para fenômenos interacionais era algo ainda incipiente, restringia-se ao trabalho de alguns poucos linguistas que destoavam da sua época, como Roman Jakobson, que, nas primeiras décadas do século XX, promoveu um dos encontros teóricos mais bem-sucedidos entre o estruturalismo e o funcionalismo (MORATO, 2011).

Também nas primeiras décadas do século XX, Mikhail Bakhtin desenvolveu reflexões teóricas que estavam muito à frente do seu tempo e só vieram à tona no Ocidente por volta da década de 1970. A perspectiva bakhtiniana da linguagem vai além da teoria da comunicação de Jakobson, pois vincula a linguagem às interações sociais mais amplas, que se relacionam às situações enunciativas, aos processos dialógicos, aos gêneros do discurso e à dimensão estilística dos gêneros. Na concepção dialógico-discursiva da linguagem, a interação verbal é a realidade fundamental da língua (BAKHTIN, 2014), pois são consideradas as condições

materiais de produção, recepção e circulação do texto, levando em conta fatores sócio-históricos envolvidos discursivamente no processo de enunciação.

Também preocupadas com a relação entre linguagem e suas condições enunciativas, algumas abordagens psicológicas do fenômeno interacional se aproximaram de alguns aspectos da abordagem bakhtiniana. Ao investigar o papel da interação da criança com seu meio circundante para o desenvolvimento linguístico e cognitivo, autores como Piaget, Vygotsky e Bruner se debruçaram, cada um em seu contexto histórico-social, sobre a ideia comum de que a interação é constitutiva da própria natureza social humana.

Jean Piaget (1999) entende que a cognição humana se desenvolve a partir de ações coordenadas e em função da interação com o ambiente em que se vive. Por outro lado, Lev Vygotsky (1996) formula um duplo percurso na relação entre sujeito e realidade: intercognitivo (o sujeito e o mundo) e intracognitivo (linguagem e outros processos cognitivos). Na abordagem vygotskyana, a interação é a base da construção sociocognitiva do conhecimento. Às abordagens interacionistas que constroem uma ponte entre o biológico e o adquirido socialmente, relacionando trabalhos de Piaget e Vygotsky, atribui-se a nomenclatura socioconstrutivismo (DIAS; MONDIN, 2013).

Tanto a pedagogia socioconstrutivista quanto a perspectiva dialógico-discursiva bakhtiniana contribuíram para diversas linhas de estudo da linguagem em interação. Entre elas, destaca-se um conjunto de estudos de base francófona que comumente é rotulado sob o termo interacionismo sociodiscursivo, representado por autores como Jean Paul Bronckart, Joaquim Dolz e Bernard Schneuwly.

A visão da interação verbal como processo atravessado pela sociocognição também é marco fundamental para diferentes áreas de estudo do texto e do discurso de linha anglo-saxã. A Linguística Textual, por exemplo, compreende o texto como uma unidade sociocomunicativa de sentido, cujas produção, circulação e compreensão são atravessadas pelo processamento cognitivo dos interlocutores (BEAUGRANDE; DRESSLER, 1983). A abordagem teórica da Análise Crítica do Discurso também se insere no paradigma sociocognitivo de interação verbal, na medida em que o contexto de interação é definido pelas representações mentais que os participantes fazem do que é mais relevante na situação em que estão produzindo e/ou compreendendo determinado texto (VAN DIJK, 2017).

No domínio dos estudos do discurso, a noção de interação verbal é também de suma relevância para a Análise do Discurso francesa de linha enunciativa. Para essa corrente de pesquisa, os efeitos de sentido de um texto se formam na cadeia de interdiscursos na qual os

sujeitos estão circunscritos espaço-temporalmente, o que pressupõe uma natureza interacional da linguagem (MAINGUENEAU, 2008).

Para além dos paradigmas do socioconstrutivismo, do dialogismo bakhtiniano e dos estudos em Linguística Textual e Análise do Discurso, há outra origem também epistemologicamente relevante para os estudos da interação verbal. Morato (2011) descreve que, por volta da década de 1970, após um período de forte furor gerativista, o interesse pela dimensão social e situacional da produção de sentido orientou a linguística finalmente em direção aos fenômenos comunicacionais, contribuindo fortemente para o surgimento, nos Estados Unidos e no Reino Unido, de diversos campos de estudo voltados para os fatores pragmáticos em situação imediata de interação e para a organização das trocas comunicativas efetivas.

Nessas vertentes pragmaticistas, a noção de interação verbal é abordada de modo semelhante às abordagens pluridisciplinares que se firmaram à época por meio do contato com conceitos extraídos: da teoria dos atos de fala, de autores como John Austin e John Searle; da psicologia social e do interacionismo simbólico, de autores como George Mead e Erving Goffman; da fenomenologia social, de Alfred Schütz; da etnometodologia, de Harold Garfinkel; e da etnografia da comunicação, de autores como Dell Hymes e John Gumperz. Muito do que se entende hoje por Pragmática Conversacional, por Análise da Conversação e por Sociolinguística Interacional é, em parte, derivado desses movimentos interdisciplinares realizados desde os anos 1960.

Essas correntes de pesquisa derivadas das abordagens pluridisciplinares pragmaticistas tendem a explorar os mais diversos recursos de linguagem paraverbal e não verbal. A exemplo disso, Goffman (1981) destaca uma variedade de práticas que não se inscrevem nos limites estritos da fala por si só, como a gesticulação, a postura corporal e a expressão facial. Nesse sentido, o contexto interativo se constrói em função das particularidades dos sujeitos nele envolvidos e da qualidade de suas interações no curso de uma determinada situação social.

Todas as abordagens teórico-epistemológicas aqui tratadas são substancialmente diversas entre si. Apesar de tal diversidade, há traços conceituais que podem ser destacados como pontos em comum. Primeiramente, para todas, a interação verbal é a unidade primordial pela qual a linguagem se realiza. Segundo, todas apontam para a necessidade de investigar os aspectos pragmáticos ou sociais da comunicação humana.

De modo semelhante ao percurso epistemológico que descrevemos aqui, Mondada (2001) e Morato (2011) elencam quatro tendências gerais que favorecem o crescente interesse pela noção de interação em Linguística: (I) o surgimento das gramáticas do uso oral das línguas;

(II) o estabelecimento de *corpora* orais autênticos, sociolinguisticamente diversificados; (III) a difusão da Análise da Conversação de linha etnometodológica; (IV) o interesse da Sociolinguística Interacional, da Pragmática e da Análise do Discurso pela interação verbal. Todas essas quatro tendências apresentam, em essência, o interesse de pesquisa pelo modo como sujeitos sociais agem estrategicamente e realizam as mais diversas tarefas do cotidiano por meio das ferramentas fornecidas pela linguagem.

Interessa-nos, nesta seção, engendrar um aparato teórico-metodológico que possibilite a análise de dados orais em interações digitais *on-line*, sob um ponto de vista teórico mais fenomenológico, pautado em princípios da etnometodologia, da psicologia social e do interacionismo simbólico. Tendo isso em vista, os itens a seguir tratarão da relação entre Etnometodologia e Análise da Conversação (tendência III) e dos principais conceitos teóricos que circundam a Sociolinguística Interacional (tendência IV).

3.1.2 Etnometodologia e Análise da Conversação

Geralmente descrita como uma abordagem que prioriza o estudo empírico dos fenômenos sociais em suas situações naturais de ocorrência, a Etnometodologia é uma área da Sociologia criada pelo norte-americano Harold Garfinkel no final dos anos 1960. Esse campo dos estudos sociológicos foi fundado com interesse central em descrever os métodos utilizados por pessoas comuns para dar sentido às coisas do mundo em sua própria comunidade, sua própria cultura.

Garfinkel (1967) cunhou o termo etnometodologia referindo-se ao estudo (*logos*) dos métodos usados por grupos e etnias (*ethnos*) com o propósito de realizar ações e produzir sentido nos contextos em que estão inseridos na vida cotidiana. Nota-se, com isso, que a expressão “etnometodologia” não se refere a uma metodologia científica, mas a uma teoria sociológica voltada para a descrição da organização da sociedade em suas práticas cotidianas (WATSON; GASTALDO, 2015).

As origens filosóficas dessa teoria sociológica remontam à virada do século XIX para o século XX, contexto histórico em que imperavam o racionalismo positivista e os modelos teóricos universalizantes, elaborados de modo prévio às análises empíricas. Nesse período, a noção de “ação social” era central para muitas das teorias sociológicas da época, sendo geralmente definida como “ações culturalmente significantes orientadas para os outros” (WATSON; GASTALDO, 2015, p. 18). Um dos modelos mais notáveis de teoria da ação social foi a do sociólogo estruturalista Talcott Parsons, que concebia a sociedade organizada

funcionalmente por meio de ações de base lógico-racional, assentado em um esquema de meios-fins pré-concebidos (PARSONS, 2010).

O sociólogo norte-americano Alfred Schütz, contemporâneo e conterrâneo a Parsons, com a finalidade de criticar as teorias tanto dos autores europeus quanto do funcionalismo estrutural de Parsons, desenvolveu sua própria teoria da ação social retomando a corrente filosófica da Fenomenologia, para a qual os objetos do mundo não existem *a priori* dos sentidos que nós atribuímos a eles, mas são constituídos pelos modos como as pessoas atuam intencionalmente nas suas relações com eles (HUSSERL, 2020). Schütz (1967) expande a fenomenologia para o estudo da organização da vida em sociedade e defende o emprego de modelos de análise praxiológicos, baseados em práticas sociais empiricamente observadas.

Harold Garfinkel, intensamente influenciado pela fenomenologia social de Schütz, produziu uma tese de doutorado que se contrapunha frontalmente aos postulados teóricos de Talcott Parsons, o seu orientador. Para Garfinkel (1967), o termo “etnometodologia” denomina o estudo dos métodos culturais empreendidos por pessoas comuns para produzir sentidos nas interações sociais cotidianas – o que diverge do funcionalismo estrutural, no qual as ações sociais são predeterminadas por modelos de organização social pré-construídos às ocorrências empíricas.

Na perspectiva etnometodológica, a competência cultural dos membros de uma dada sociedade não se resume a um conjunto de normas, regras e valores. É também como um conjunto de conhecimentos dados como senso comum por esses membros, sendo assim saberes compartilhados por todos (WATSON; GASTALDO, 2015). É nesse sentido que a Etnometodologia objetiva analisar o conhecimento de “senso comum” de modo praxiológico, observando as maneiras pelas quais tais conhecimentos se expressam nas ações sociais cotidianas.

Na teoria social etnometodológica, o termo “cultura” não se refere apenas a conteúdos ou informações, mas principalmente a métodos (GARFINKEL, 1967). A cultura pode ser traduzida, assim, no reconhecimento de uma situação social como uma composição dinâmica de objetos particulares e ações a serem preferencialmente seguidas. Em contextos urbanos, isso pode ser observado em hábitos como: na condição de pedestre, transitar pela calçada ou atravessar a rua no sinal vermelho; pagar por um produto antes de sair da loja; obedecer às ordens do juiz em um tribunal etc. Essas ações sociais habituais traduzem precisamente aquilo que Garfinkel (1967) classifica como os “etnométodos”. É importante destacar que os membros de uma comunidade não são governados por suas regras, mas são, segundo a Etnometodologia,

usuários astutos das regras culturais, que agem colaborativamente, de modo competente e prático.

Nessa perspectiva de organização em sociedade, os conhecimentos do mundo social se constituem de regras e concepções, que, para muitos etnometodólogos, só podem ser manifestadas através da linguagem verbal. As palavras são, assim, “o mais importante veículo para a troca desses significados que [...] constituem o mundo” (WATSON; GASTALDO, 2015, p. 15). É por essa razão que alguns teóricos da área construíram um campo de estudo derivado, que enfoca os métodos pelos quais as pessoas ratificam a realidade cultural pela fala-em-interação, a Análise da Conversação.

Proveniente de toda essa tradição de pesquisa de origem anglo-norte-americana até aqui descrita, a Análise da Conversação (AC) se volta para o estudo da ação social situada em contextos reais e empíricos de fala-em-interação. Seus pressupostos teórico-metodológicos têm como base precisamente todos os estudos etnometodológicos elaborados no decorrer das décadas de 1960 e 1970, que gradativamente começaram a se referir a uma subárea de estudo inicialmente chamada “análise da conversa etnometodológica”⁹.

Dos primeiros estudos em AC, tomou grande proporção o trabalho desenvolvido por Harvey Sacks, Emanuel Schegloff e Gail Jefferson no artigo “*Uma sistemática mais simples para a organização da tomada de turnos na conversa*”¹⁰, publicado em 1974. Esse trabalho foi o primeiro a descrever sistematicamente o processo de tomada de turno na conversa cotidiana, estabelecendo as bases fundamentais para essa área de pesquisa até os dias atuais. Além desse trabalho, a obra “*Estruturas da ação social*”¹¹, de Atkinson e Heritage (1984), também instituiu um marco fundamental para os analistas da conversação logo em sua introdução, ao estabelecer como objetivo central de um analista da conversação descrever e explicar as competências conversacionais que os falantes empregam e das quais dependem para participar de interações inteligíveis e socialmente organizadas.

Nota-se, a partir dessa conceituação, que, pela forte ligação teórico-metodológica com os pressupostos da etnometodologia, toda análise de trocas comunicativas deve ser situada. Contudo, segundo Garcez (2008, p. 20), a *conversa cotidiana* “é a pedra fundamental da socialidade, e talvez só essa forma de fala-em-interação seja universal”. Em outras palavras, um dos poucos universais da AC é que toda fala-em-interação se origina, em maior ou menor grau, da conversa cotidiana. O termo “conversa”, neste espectro teórico, tem um significado

⁹ Termo original: *ethnomethodological conversation analysis* (tradução nossa).

¹⁰ Título original: “*A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation*” (tradução nossa).

¹¹ Título original: “*Structures of social action*” (tradução nossa).

restrito e bem definido: forma básica de interação oral pela qual os participantes falam um de cada vez, havendo uma alocação de turnos de fala em um momento situado (GARCEZ, 2008).

Isso significa que os outros sistemas de troca comunicativa se constituem a partir de uma série de transformações do “sistema básico de tomadas de turno”, que é a conversa cotidiana. Sacks, Schegloff e Jefferson (1974) apontam, nesse sentido, que, para se alcançarem outros tipos de sistema de tomada de turnos, esse próprio sistema básico de troca de turnos abrange os parâmetros para que haja variações – e, assim, constituem-se outros tipos de interação verbal. Isso nos indica que o sistema de troca de turnos identificado por Sacks, Schegloff e Jefferson (1974) permite modificações a depender do tipo de interação que seja estudado, adaptando-se, assim, aos diferentes escopos de pesquisa.

Apesar de comportar modificações, esse sistema de troca de turnos básico institui alguns princípios e pressupostos gerais que se aplicam a todas as formas de análise de interação verbal empiricamente efetiva, de tal modo que são indissociáveis da natureza etnometodológica de qualquer pesquisa em AC (GARCEZ, 2008). Com efeito, uma análise da fala-em-interação pode ser definida, em termos gerais, pela caracterização dos seguintes pressupostos: (i) análise êmica; (ii) explicabilidade; (iii) indexicalidade. Discorreremos a seguir a respeito desses três preceitos teóricos.

Uma análise da conversação não se ampara em modelos de interpretação construídos integralmente de modo prévio aos dados, mas limita-se rigorosamente ao que os participantes estão demonstrando uns para os outros, calcando-se em um procedimento naturalista de análise de dados empíricos. Isso quer dizer que a AC se restringe essencialmente a uma *análise êmica* (SACKS, 1992). Esse tipo de análise busca observar os modos (etnométodos) pelos quais os participantes: indicam que estão entendendo os sentidos e os significados referenciais do que o outro disse; e/ou revelam que compreendem o que o outro acabou de fazer (SCHEGLOFF; JEFFERSON; SACKS, 1977). O papel do analista da conversação é, então, o de procurar evidências de como os membros de uma interação se orientam às produções comunicativas uns dos outros, ou às ausências e equívocos nessas produções. A essas “evidências” se atribui o termo procedimentos de prova, ideia muito cara a qualquer análise êmica.

Em toda troca conversacional, quando um dos interactantes percebe que há a possibilidade de surgirem dúvidas acerca do que está dizendo/fazendo, ele geralmente se explica, de modo a prestar contas do seu próprio comportamento (HERITAGE, 1999). Essa “prestação de contas” traduz um dos conceitos fundadores da etnometodologia, conceito esse que diz respeito à capacidade dos membros de uma comunidade de efetivamente se explicarem acerca do que estão fazendo. Esse é o fenômeno da *explicabilidade* – ou, no original,

accountability. Essa noção teórica também diz respeito, por exemplo, ao julgamento que os outros membros fariam se também se encontrassem na mesma conjuntura em que se encontra o produtor de determinada elocução. Segundo Heritage (1999), ele nos dá a noção de que os membros de uma comunidade são competentes naquelas práticas em que estão cotidianamente inseridos e, assim, conseguem descrever, com suas palavras e a seu modo, o que aconteceu na interação. Cabe ao analista captar as evidências desses conhecimentos tácitos para os participantes – melhor ainda, evidentemente, se o próprio analista fizer parte, de algum modo, dessa comunidade enquanto membro.

A principal unidade de análise da AC é a ação social humana, que se manifesta nos diferentes etnométodos empreendidos nas interações verbais. Para os analistas da conversação, assumir essa unidade de análise pressupõe que toda ação social é *indicial* (COULON, 1995). Ou seja, os métodos conversacionais utilizados pelos participantes de qualquer interação sempre dependem do contexto imediato de realização comunicativa. A respeito desse princípio interacional, Garcez (2002) elucida que a indexicalidade típica de toda e qualquer troca comunicativa leva os participantes a construírem a organização da interação de modo que se leve sempre em conta o que é relevante para o aqui-e-agora da conjuntura interacional. Essa emergência do “contexto imediato” na análise linguística da fala humana também se relaciona diretamente com as origens epistemológicas de outro campo de estudo multiplamente interligado com a AC, como veremos a seguir no item 3.1.3.

3.1.3 Sociolinguística Interacional

É comum que estudos da Análise da Conversação frequentemente convirjam em tópicos semelhantes com a Sociolinguística Interacional (SI). Apesar, no entanto, das múltiplas semelhanças entre ambas as áreas, elas têm origens epistemológicas distintas e conceitualmente particulares. Enquanto a AC se ampara fortemente, em seu início, na Etnometodologia de Garfinkel, a SI tem sua origem, *grosso modo*, na psicologia social de Goffman e na Etnografia da Comunicação de autores como Dell Hymes e John Gumperz (RIBEIRO; GARCEZ, 2002).

Na década de 1960, os estudos sociolinguísticos começavam a despontar na linguística norte-americana, com ênfase majoritária na correlação entre a estratificação social e variáveis linguísticas específicas. Nesse contexto acadêmico-científico, Goffman (1964) identificou duas principais motivações de estudo: (i) uma motivação indicativa, dando maior relevância do linguístico sobre o social; (ii) uma motivação correlacional, dando maior relevância ao social sobre o linguístico. Em ambas as motivações, o teórico aponta falhas e problemas de análise.

A motivação indicativa se restringia apenas à análise de aspectos fonológicos e morfossintáticos da língua. Segundo Goffman (1964), esses níveis de análise linguística são apenas um fragmento de um complexo ato humano, cujo sentido também se estabelece, por exemplo, pelo movimento das sobrancelhas e da mão. Partindo disso, o autor aponta que esse fato gera dois graves desafios para o estudo da fala: (a) o indivíduo gesticula usando o seu ambiente imediato, não apenas seu corpo, voltando-se para os objetos ao seu redor, por exemplo; (b) os gestos empreendidos como parte da fala são, muitas vezes, semelhantes aos gestos usados para demonstrar uma omissão de engajamento na interação.

A motivação correlacional, por outro lado, teria interesse especificamente em comparar e interpretar as variáveis sociais fixas com as variações no nível da língua. Essas variáveis sociais dizem respeito às categorias pelas quais identificamos a estratificação da sociedade, tais como classe social, sexo, etnia, faixa etária, região geográfica – os chamados correlatos sociais (LABOV, 2008).

Para Goffman, não se devem apenas considerar variáveis sociais fixas, mas também variáveis da situação imediata, tais como papéis sociais, nível de urgência, nível de formalidade, tipo de interação etc., isto é, os correlatos situacionais da fala. É aqui que reside a crítica central de Goffman a respeito do que viria a se denominar sociolinguística variacionista: as variáveis sociais, postas de modo estático e mecanicista, não traduzem a complexidade de uma situação social real. Uma mulher em relação a um homem, por exemplo, pode expressar diferentes comportamentos linguísticos, a depender do nível de urgência da situação ou dos papéis sociais que cada um desempenha no contexto imediato.

Com base nessas críticas, Goffman (1964) alega que a fala é socialmente organizada em um sistema de ações face a face que são mutuamente ratificadas e governadas ritualmente, constituindo um encontro social – noção essa que se aproxima do sociointeracionismo proposto pela AC. Como alternativa para as particularidades sociointeracionais das interações verbais, o autor defende uma virada dos estudos de tendência variacionista para um enfoque radical na situação imediata de interação. Para muitos, esse trabalho publicado em 1964 – “*A situação negligenciada*”¹² – é o marco precursor da Sociolinguística Interacional.

De modo similar às críticas de Goffman à Sociolinguística de sua época, Gumperz também instituiu noções gerais que ajudaram a direcionar os estudos sociolinguísticos para uma perspectiva sociointeracional. No primeiro capítulo de sua obra seminal “*Estratégias discursivas*”¹³ (1982), o sociolinguista compara os métodos e pontos de vista em trabalhos de

¹² Título original: “*The neglected situation*” (tradução nossa).

¹³ Título original: “*Discourse strategies*” (tradução nossa).

Chomsky e Labov, indicando três semelhanças inconvenientes: (1) a visão de que a construção teórica deve preceder a investigação empírica; (2) as regras do sistema linguístico contam com o comportamento de “falantes ideais” vivendo em uma comunidade uniforme; (3) ambos se voltam, em seus estudos linguísticos, essencialmente para o código.

Criticando essa aproximação da Sociolinguística com estudos formalistas, Gumperz (1982) declara que, para entendermos o papel da linguagem nos processos sociais em geral, “precisamos entender como os signos linguísticos interagem com o *conhecimento social em discurso*” (GUMPERZ, 1982, p. 29, grifo nosso)¹⁴. Partindo dessa afirmação, o teórico defende ainda que as categorias “social” e “linguística” não devem se estabelecer uma sobre a outra, sendo necessária uma teoria sociolinguística que leve em conta as funções comunicativas da variabilidade linguística.

Essa teoria sociolinguística proposta por Gumperz pressupõe que todo processo de variação linguística, em algum nível, tem motivações e propósitos interacionais particulares, que se traduzem na noção de estratégias discursivas. A diversidade linguística é, então, mais do que uma questão de comportamento, é um recurso comunicativo nas interações verbais do dia a dia. Tais estratégias implicam o compartilhamento de um conjunto de informações compartilhadas sociocognitivamente entre os falantes, que são fundamentais para a manutenção do envolvimento conversacional e para a persuasão do outro. Para categorizar eventos, inferir intenções e apreender expectativas sobre o que poderá ocorrer em seguida, os interlocutores se baseiam em estereótipos relativos às diferentes maneiras de falar, que funcionam como esquemas mentais, que organizam a interação e regem as interpretações dos participantes acerca de um evento comunicativo.

Depreende-se de tudo isso que a SI se distingue da AC pelo seu diálogo, desde a sua fundação, com a psicologia social e com teorias da sociocognição, entre outros aspectos. Nesse sentido, os eventos comunicativos são categorizados pelos falantes através de “esquemas mentais”, em diferentes “tipos de atividade”. De acordo com Garcez e Ostermann (2002), os tipos de atividade são a unidade básica de interação, pela qual os sentidos são restringidos, não de modo estático, mas em um processo dinâmico negociado entre os participantes.

É através de vários traços presentes na estrutura de superfície das mensagens – os traços linguísticos – que os interlocutores sinalizam e interpretam qual é o tipo de atividade que está ocorrendo e como o conteúdo semântico deve ser entendido. Tais traços são denominados por Gumperz (1982) como “pistas de contextualização”, a principal ferramenta de análise para um

¹⁴ Trecho original: “[...] we need to begin with a closer understanding of how linguistic signs interact with social knowledge in discourse” (tradução nossa).

sociolinguista de linha sociointeracional. As pistas de contextualização nos permitem, assim, acessar e analisar as diferentes estratégias discursivas em jogo na situação imediata de interação. Por meio da investigação dessas pistas, tornam-se evidentes alguns fenômenos e/ou pressupostos sociointeracionais, tais como: (i) enquadres interativos e esquemas de conhecimento; (ii) estrutura de participação e *footing*. Trataremos muito breve e concisamente, a seguir, dessas noções fundamentais aos estudos em SI.

O tipo de atividade em que os interlocutores se inserem em dada situação social orienta cada indivíduo a seguir determinados enquadres interativos e esquemas de conhecimento. Segundo Tannen e Wallat (2002), os enquadres e esquemas são estruturas de expectativa. Reserva-se o termo *enquadre* para características antropológicas e sociológicas da interação, enquanto o *esquema* se refere aos processos cognitivos que subjazem os conhecimentos do interactantes, explicados em termos psicológicos. As autoras destacam ainda que, embora sejam noções distintas, absolutamente não são dicotômicas. Ambos os conceitos interagem nas situações comunicativas de modo dinâmico, ao ponto em que alterações nos esquemas podem transformar o enquadre da interação.

Tendo em vista os diferentes enquadres interativos que os sujeitos podem adotar na interação, Goffman (1981) critica a noção tradicional de comunicação como uma relação retilínea e unilateral entre um falante e um ouvinte, focada apenas no falar, e não na atividade comunicativa ativa que todos os participantes exercem, falando ou não. O autor destaca, assim, que toda atividade comunicativa se realiza por meio de uma *estrutura de participação*, que diz respeito tanto à configuração da ação conjunta dos participantes de determinada situação social, quanto a uma moldura interacional que abrange a definição dos direitos e deveres mútuos dos participantes. Essa estrutura, segundo o teórico, presume aberturas para movimentos dinâmicos dos interactantes, para mudanças de comportamentos e *approachs* interativos. A essa constante mudança de alinhamento de um participante em relação ao outro, Goffman (1981) dá o nome de *footing*, princípio interacional que expressa a ideia de que sempre estamos nos adequando ao que os enquadres interativos demandam, sempre “pisando no terreno” mais propício.

3.1.4 Conceitos basilares para uma análise da interação verbal

Em síntese, a posição teórica adotada neste trabalho visa a conciliar os preceitos etnometodológicos da AC com a noção sociocognitiva de comunicação defendida pela SI. Essa articulação possibilita a construção de uma base teórico-epistemológica que conceba a interação verbal como um conjunto de ações estratégicas realizadas conjuntamente entre dois ou mais

participantes para se estabelecerem sentidos com base em esquemas e enquadres interativos mais adequados à situação social de interação.

Ao associar a AC com a SI, tal abordagem nos permite – por meio de análises de caráter êmico, voltadas para pistas de contextualização que evidenciem a explicabilidade e a indexicalidade das ações (para)verbais e não verbais dos participantes – descrever a organização da interação e a estrutura de participação em interações situadas em ambientes digitais *on-line*. Para tanto, faz-se relevante compreender esses espaços de interação como lugares de heterogeneidade, constituídos por diferentes sujeitos sociais, que, por sua vez, são constitutivamente membros de diferentes comunidades.

Na concepção de interação verbal que adotamos neste trabalho, a situação social na qual os participantes estão envolvidos determina os modos pelos quais os sentidos são concebidos, ratificados, interpretados e negociados mutuamente (GUMPERZ, 1982). É no contexto situacional que se evidencia o caráter retórico-argumentativo das estratégias discursivas, isto é, a intersubjetividade dos falantes se torna perceptível na negociação de sentidos da situação de interação (GOFFMAN, 2002). Concomitantemente, é por esse caráter intersubjetivo do “eu”, pela atividade de linguagem dos sujeitos, que o analista da interação consegue constatar noções e conceitos gerais que regem o tipo de interação analisado. Tendo tais noções em mente, apresenta-se, neste item (3.1.4) da dissertação, alguns conceitos fundamentais ao aparato teórico construído para a pesquisa (em especial, na subseção 3.3), discutindo assim desde os agrupamentos de interactantes (comunidades de fala) até os eventos comunicativos em si (eventos de fala), passando também pelos mecanismos de linguagem que efetivam situações de interação.

3.1.4.1 Comunidades e eventos de fala

A investigação sistemática da fala em grupos humanos data do início do século XIX. Segundo Gumperz (1972), a maioria dos estudos dessa época foi dominada por uma preocupação com a progressão dos estágios evolucionários da linguagem. Essa busca tinha como interesse não necessariamente estudar tais grupos, mas investigar o parentesco entre línguas e o surgimento das línguas modernas, especialmente como modo de legitimar as origens políticas e culturais dos Estados-nação europeus em formação à época.

Estudiosos da linguagem de diferentes posições teóricas estavam preocupados com a documentação de processos históricos, mas as fontes materiais para esses estudos diferiam bastante entre si (HYMES, 1962). Ao modo dos estudos filológicos clássicos, a maior parte dos

estudos se baseou em manuscritos de línguas extintas ou de textos literários arcaicos, visando a compreender os estágios primários das línguas modernas.

Na virada do século XIX para o século XX, surgiu uma tendência de concentrar esforços em mudanças linguísticas documentadas historicamente ao longo de períodos mais recentes (GUMPERZ, 1972). Argumentando que as comunidades camponesas e tribais forneciam provas vivas dos processos evolutivos da linguagem, muitos desses estudiosos passaram a direcionar suas análises para as práticas orais em rituais e procedimentos culturais desses grupos. Áreas de investigação do comportamento humano como a etnografia da comunicação, a psicologia social, a etnometodologia e a sociolinguística fundaram seus pressupostos teóricos sob esse interesse em comum.

Para Garfinkel (1967), o conceito de comunidade, no interior da etnometodologia, é centrado na noção basilar de membro, que não diz respeito a uma pessoa em específico, mas se refere ao domínio das práticas cotidianas às quais os indivíduos de dada comunidade (os membros) se submetem. Ser membro, nesse sentido, significa dominar os conhecimentos de senso comum necessários às atividades cotidianas como fenômenos observáveis e relatáveis. A pesquisa etnometodológica pressupõe, assim, que a comunidade em estudo se define enquanto unidade pelos métodos dos membros, os quais são o objeto central da teorização e da investigação do etnometodólogo. Com efeito, o olhar etnometodológico para uma comunidade é voltado às estruturas formais de ações práticas, com um olhar atencioso e desprezioso para as atividades cotidianas dos membros de certa comunidade (GARFINKEL, 1967).

O termo “comunidade de fala” propriamente dito surge de modo mais explícito na etnografia da comunicação. Partindo de uma visão etnográfica da linguagem, Gumperz (1972) também defende, assim como Garfinkel (1967), uma compreensão intersubjetiva dos falantes para delimitar as comunidades de fala:

Para o fato de que falantes compartilham conhecimentos a respeito das restrições e opções comunicativas, gerindo um significativo número de situações sociais, entende-se que tais falantes são **membros** de uma mesma **comunidade de fala** (GUMPERZ, 1972, p. 16, grifo nosso)¹⁵.

O nível de conhecimento compartilhado entre os indivíduos de uma comunidade depende da intensidade do contato e da frequência com que as trocas comunicativas ocorrem (HYMES, 1962). É por esse motivo que se costumam coincidir as dimensões de uma comunidade de fala com fronteiras e limites – muitas vezes, geográficos – de países, tribos,

¹⁵ Trecho original: “To the extent that speakers share knowledge of the communicative constraints and options governing a significant number of social situations, they can be said to be members of the same speech community” (tradução nossa).

religiões ou grupos étnicos. Apesar das similitudes, a relação entre esses agrupamentos e as comunidades de fala não são tão diretas e inequívocas. Segundo Gumperz (1964), o que de fato delimita as fronteiras de uma comunidade de fala é a existência, entre seus membros, de valores e conhecimentos compartilhados, que se ratificam nas práticas cotidianas mediadas pela linguagem, sendo também os hábitos linguísticos *per se* parte desses conhecimentos.

Além dos “membros”, outra noção muito cara ao entendimento etnográfico das comunidades de fala diz respeito aos chamados *eventos de fala*. Segundo Hymes (1962), um evento de fala é, para a análise da interação verbal, o que uma sentença é para a gramática gerativa. Em outras palavras, a unidade básica para a análise da interação verbal em comunidades de fala é o evento de fala. Com vistas a isso, Gumperz (1972) estabelece que a análise do evento de fala deve voltar-se para como um falante, por meio de suas escolhas de tópico e variáveis linguísticas, adapta-se aos outros participantes ou ao ambiente, além de como os outros participantes, por sua vez, reagem a essas escolhas.

Na obra seminal *Discourse strategies* (Estratégias discursivas), Gumperz (1982) amplia a noção de comunidades de fala, propondo que os membros de dada comunidade podem inserir-se em diferentes eventos de fala de outras comunidades com aspectos socioculturais ilimitadamente diversos entre si. Ao apontar esse fenômeno, o autor solidifica sua teoria de organização social amparando-se na noção teórica de “redes sociais”. Para o autor, a análise dessas redes presume examinar tanto os laços internos que os sujeitos de dada comunidade mantêm com indivíduos de *backgrounds* similares quanto os laços externos mantidos com pessoas de diferentes tipos de experiência de mundo.

Ao estabelecer a noção de comunidade de fala, Hymes (1962) já levava em consideração a heterogeneidade linguística que pode ser encontrada em uma mesma cidade, por exemplo. É reconhecendo a complexidade subjacente a tal preceito que Milroy & Milroy (1992) propõem a noção de redes sociais – *social networks*, no original – como uma unidade de análise para se entender os agrupamentos e conexões entre os membros, pois, segundo os autores, todo indivíduo pode participar de diferentes comunidades, criando, de tal modo, uma rede de práticas e eventos cotidianos dos quais faz parte. É possível perceber, assim, que o conceito de redes sociais pressupõe a existência, em um mesmo espaço geográfico ou ambiente social, de múltiplas comunidades de fala (GUMPERZ, 1982).

Explorando as falas públicas em programas de rádio, Goffman (1981) também expande a visão tradicional acerca da noção de comunidade ao refletir sobre as interações que se dão sem uma troca comunicativa face a face. Com esse trabalho, o autor revela que, em interações situadas de modo remoto – por meio de rádio, televisão, telefone e, mais recentemente, internet

– é ainda mais relevante para os interactantes ouvir com atenção o que está sendo dito e como está sendo dito, tendo em vista que os recursos paraverbais de uma troca comunicativa remota são diversos da interação face a face. Há de se considerar ainda que, na ausência dos recursos de vídeo (tal como nos programas de rádio), a interação remota é ainda menos transparente informacionalmente, se comparada ao uso da linguagem facial e corporal estabelecidas em trocas face a face, por exemplo.

De acordo com Barton & Lee (2015), essa disparidade na forma como se organizam as comunidades de fala por meio de interações remotas é ainda mais evidente à medida que as práticas comunicativas de uma comunidade se realizam majoritariamente em ambientes digitais *on-line*. Para os autores, conceitos-chave, categorias de análise e métodos precisam ser reinterpretados para uma análise da interação *on-line*. Essas questões concernentes ao funcionamento da interação nos meios digitais serão aprofundadas na subseção 3.2.

Todos esses conceitos aqui abordados apenas são depreensíveis como realidade material quando constatados em trocas comunicativas efetivas. Nesse mesmo sentido, Gumperz (1982) alega que, para a análise do funcionamento de uma dada comunidade de fala, faz-se imprescindível descrever e interpretar os mecanismos linguísticos e paralinguísticos que fundamentam a organização da interação nos seus mais diversos eventos de fala. Trataremos, a seguir, de alguns desses mecanismos que são centrais ou impreteríveis para as interações verbais em geral.

3.1.4.2 Sequencialidade e adjacência

Os especialistas na área da interação verbal assumem, em geral, como consenso a afirmação de que a conversação é a forma de linguagem primordial ao ser humano, sendo por meio dela que internalizamos socialmente os nossos primeiros conhecimentos e habilidades de uso da língua. A conversa é, de tal modo, “a primeira das formas de linguagem a que estamos expostos e provavelmente a única da qual nunca abdicamos pela vida afora” (MARCUSCHI, 2003, p. 14).

Justamente por esse caráter basilar, a conversação não se dá unicamente pela interação face a face, mas em diferentes contextos do cotidiano e em diversos tipos de interação (SACKS; SCHEGLOFF; JEFFERSON, 1974) – em especial, na vida do ser humano moderno. Como exemplo para tal asserção, há as conversações telefônicas (cf. SCHEGLOFF, 1972), as conversações por videoconferência *on-line*, as conversações por mensagens em *Short Message Service* (SMS) ou em aplicativos de mensagem eletrônica (*WhatsApp*, *Facebook Messenger*,

Telegram, Viber, entre outros). Estas últimas, apesar de serem a princípio interações da modalidade escrita de língua, orientam-se e realizam-se por meio de regras organizacionais estreitamente vinculadas àquelas mesmas da conversação em interação face a face. É precisamente nessa interseção da conversação face a face com as conversações no âmbito digital que se situa o interesse central de análise e reflexão deste trabalho – mais especificamente, nas interações em jogos eletrônicos *on-line*.

Faz-se necessário, para nossa proposta, estabelecermos antes alguns princípios teóricos mais gerais sobre a organização estrutural da conversação. Nesse sentido, uma primeira ideia de estrutura da conversação é a de que sua organização pode ser investigada a nível tanto global quanto local (KERBRAT-ORECCHIONI, 2006). O nível global diz respeito aos *scripts* que dão base ao desenvolvimento da interação, relacionando-se com aquelas fórmulas relativamente estáveis que assume cada tipo de interação¹⁶. Essa espécie de roteiro está diretamente ligada, assim, “[...] ao ‘tipo de interação’ no qual se insere a troca comunicativa em questão” (KERBRAT-ORECCHIONI, 2006, p. 54).

O nível local é estudado na maneira pela qual se realiza o encadeamento dos diferentes constituintes de uma conversa qualquer, seja ela em que tipo de interação for (KERBRAT-ORECCHIONI, 2006). Esse encadeamento pode-se dar de forma tanto explícita, na materialidade textual, quanto implícita. Para entender essa distinção, pode-se observar o seguinte exemplo de diálogo: “A: *esse filme parece ser muito bom* / B: *eu já assisti a esse filme*”. Explicitamente, podemos afirmar que há nesse caso uma asserção seguida de outra asserção. Implicitamente, é possível compreendermos que há nesse exemplo uma proposição de A seguida de uma recusa de B ao convite posto em jogo.

Esse nível local concerne comumente a princípios mais gerais de toda e qualquer conversação – princípios esses que, em alguns casos, são universais a toda interação verbal. Ao mesmo tempo, o nível local oscila no contexto situacional e se submete às regras da troca comunicativa em questão, contribuindo, assim, para a própria organização mais global do tipo de interação em que os participantes estão envolvidos. Um mecanismo-chave relacionado a esse nível local, talvez o mais basilar para qualquer conversação, é a tomada de turno (SCHEGLOFF; SACKS, 1973).

Nos estudos da Análise da Conversação, parte-se da noção de que “a regra geral básica da conversa é: fala um de cada vez” (MARCUSCHI, 2003, p. 19). Em outras palavras, um

¹⁶ Por tipo de interação, entendam-se aquelas formas recorrentes pelas quais realizamos as diferentes atividades de linguagem em que nos inserimos, tais como diálogo face a face, entrevista, aula, palestra, depoimento judicial, defesa de dissertação/tese, etc.

participante espera o outro concluir a fala para tomar uso da palavra, e, assim, os participantes alternam a vez, o turno. Dessa forma, a tomada de turno é entendida como o mecanismo-chave que orienta e influencia todos (ou quase todos) os mecanismos relativos à organização estrutural da conversação. Com efeito, entende-se que as trocas comunicativas se guiam normalmente pelo seguinte padrão de roteiro conversacional: (1) falante A fala e para; (2) falante B toma a palavra, fala e para; (3) falante A retoma a palavra, fala e para; (4) falante B volta a falar e para; (5) e assim sucessivamente até se encerrar a troca comunicativa.

Essa unidade interacional sustenta muitas outras noções basilares para uma análise da conversação, tais como sequencialidade, adjacência, preferência, reparo etc. Apesar de serem comumente apresentadas como conceitos independentes, essas noções não são autônomas e imbricam-se como elementos constitutivos da organização da fala-em-interação (LODER; SALIMEN; MÜLLER, 2008). Ao longo do restante deste subitem 3.1.4.2, abordaremos tais elementos constitutivos.

A organização da conversação com base em um sistema de tomada de turnos nos leva, primeiramente, à noção de *sequencialidade*, um constituinte central de toda interação conversacional. A ideia de sequência concerne ao fato interacional de que uma ação social leva à outra (HAVE, 1999). Tal fato se traduz na asserção de Loder, Salimen e Müller (2008, p. 40, grifo das autoras): “as ações constituídas pelo uso da linguagem em interação social são organizadas em *sequências* de elocuições produzidas por diferentes participantes”. Em outras palavras, cada elocução é produzida pelo participante da interação levando sempre em conta o que o outro participante disse na fala anterior.

Harvey Sacks (1992), em um estudo sobre ligações telefônicas a um centro de prevenção ao suicídio, constatou que o atendente, visando a descobrir o nome da pessoa que ligou, não precisava perguntar diretamente “Qual o seu nome?”, bastando iniciar a conversação, por exemplo, com a elocução “Aqui é o sr. Williams, como posso ajudá-lo?”. Essa elocução, assim, fornecia as condições estruturais na interação (uma “brecha”) para que o outro forneça uma resposta como “Sim, aqui é o sr. Taylor”. A partir da observação desse fenômeno, Sacks (1992) pondera que parece existir, no nível da ação social, um encaixe entre o que é dito pelo primeiro e pelo segundo participante. Esse encaixamento evidencia, desse modo, a natureza sequencial da interação, sendo essa sequencialidade não apenas uma sucessão de elocuições, mas também a uma sucessão de falantes (SACKS, 1992).

Entre essas sequências de elocuições e falantes, existem algumas que são “altamente padronizadas quanto à sua estruturação” (MARCUSCHI, 2003, p. 34). Para tratar dessas formas padronizadas de sequencialidade, Schegloff (1972) introduziu a ideia de *adjacência*: sequências

de dois turnos cujas ações sociais são padrões recorrentes e comumente servem para a organização local da troca comunicativa.

Alguns exemplos de *pares adjacentes* mais usualmente estudados são: pergunta-resposta; convite-aceitação/recusa; cumprimento-cumprimento; ordem-execução; acusação-defesa/justificativa; xingamento-defesa/revide; pedido de desculpa-perdão. Schegloff e Sacks (1973) resumem algumas das características fundamentais da adjacência nos sete pontos seguintes: (i) extensão de dois turnos; (ii) posição adjacente; (iii) produção sucessiva por falantes diversos; (iv) ordenação com sequência predeterminada; (v) composição de uma primeira e uma segunda parte; (vi) a primeira parte seleciona o próximo falante e determina sua ação; (vii) a primeira parte coloca o ponto relevante para a transição de turno¹⁷.

Nota-se que a adjacência pressupõe duas elocuições e, com isso, também parte de uma *relevância condicional* de uma primeira ação em relação a uma segunda ação. Schegloff (1972) traduz tal conceito nas três operações a seguir: (a) dada a primeira parte, a segunda é esperada; (b) ocorrendo a adjacência, pode ser vista como uma segunda parte em relação à primeira; (c) não ocorrendo, pode ser vista como oficialmente ausente. A relevância condicional nos leva a refletir sobre outro fato conversacional, a *preferência*: nem todas as segundas partes potenciais têm a mesma força elocutiva; uma delas é tida, na situação de interação, como prioritária, preferencial ou predominantemente esperada.

Outro fenômeno que está na base da organização interacional em conversações espontâneas é o uso de *mecanismos de reparo* para algum impasse que possa surgir na interação. Segundo Loder (2008), esses impasses podem dar-se por: problema de escuta (quando não se ouve bem o que o outro acabou de dizer), problema de produção (quando se comete um equívoco ao falar algum vocábulo ou estrutura linguística) e problema de entendimento (quando não se entende o que o outro está querendo dizer com o que disse).

Tais problemas levam os participantes a suspenderem a ação em curso para resolvê-los. Se, por exemplo, durante uma palestra, um professor se engana e troca a palavra “estética” por “ética”, à medida que esse engano for percebido pelo professor, ele será compelido por si mesmo a reparar esse problema de produção. Para solucionar esses problemas, os participantes tendem a utilizar mecanismos relativamente recorrentes e compartilhados socioculturalmente. Para nomear a utilização sistemática desses mecanismos para a resolução de problemas de

¹⁷ Tradução adotada em Marcuschi (2003) para o termo em inglês *Transition Relevance Place* (TRP), difundido nos estudos da interação verbal por Sacks, Schegloff e Jefferson (1974). Apesar de não ser unanimemente adotada pelos especialistas de língua portuguesa, avaliamos essa tradução como devidamente eficaz para elucidar a noção original de TRP.

escuta, produção e entendimento, Schegloff, Jefferson e Sacks (1977) empregaram o termo *organização de reparo*.

A importância desse conceito para os estudos da conversação é substancial, tendo em vista que “a organização de reparo e a organização de tomada de turnos apresentam uma relação particularmente especial entre si” (LODER, 2008, p. 96), uma relação de interdependência. Por um lado, a organização de reparo depende da organização de tomada de turno, pois o reparo leva à troca de turno, que, por sua vez, é fundamental para se iniciar e levar a cabo o reparo. Por outro lado, organização da tomada de turnos depende da organização de reparo, pois sem esta não haveria resolução para os problemas que espontaneamente surgem no decorrer de toda troca comunicativa, o que inviabilizaria a dinâmica natural de troca de turnos e o prosseguimento da conversação em si.

3.2 Caracterização das interações *on-line*

Os processos de revolução tecnológica de nosso tempo estão remodelando e reestruturando os padrões de convívio e organização em sociedade, em cada aspecto da nossa vida pessoal. Tais transformações nos forçam a reconsiderar praticamente cada pensamento e ação e reavaliar cada instituição já estabelecida culturalmente. Já na década de 1960, por exemplo, McLuhan (1967) indicava que as tecnologias eletrônicas estavam mudando drasticamente os modos de organização em tudo: família, educação, vizinhança, trabalho, comércio, governo etc.

Segundo Barton e Lee (2015), com o advento das tecnologias digitais, hoje é ainda mais aceita a ideia de que todos os aspectos da vida estão sendo transformados pela tecnologia. Os autores exemplificam tal fato pela escrita acadêmica e pela comunicação no trabalho, que vem sendo reformulada de muitas maneiras com o surgimento de novas tecnologias. São poucas as pessoas que ainda preferem escrever à mão um livro antes de digitá-lo no computador. De modo similar, no trabalho, nós recebemos muito mais *e-mails* que bilhetes ou cartas escritas à mão. Também são indicados pelos autores outros exemplos de atividades cotidianas transformadas pela tecnologia digital, como os encontros entre amigos, a leitura, a tomada de nota, o preenchimento de formulário, o agendamento de viagem, a leitura de mapas e as compras.

Difícilmente encontramos uma área da vida em sociedade que não foi atingida pela revolução digital das últimas quatro décadas, o que Berker *et al.* (2005) classificam como domesticação da tecnologia, conceito que traduz o processo pelo qual as tecnologias são integradas à vida das pessoas enquanto, ao mesmo tempo, os usuários de tecnologia se

reapropriam de tecnologias para facilitar suas atividades diárias. Tal “domesticação” se dá, em larga escala, através de processos relacionados intrinsecamente às atividades de linguagem humana. Abordaremos a seguir alguns desses processos no universo das interações digitais *on-line*, com o propósito de delimitar concepções teóricas que permitam examinar com rigor metodológico situações de embate em jogos eletrônicos *on-line*. Exploraremos, nesta subseção, tópicos de discussão como as características estruturais da linguagem *on-line*, os aspectos discursivos de tal linguagem, as características gerais dos jogos eletrônicos *on-line* e as situações de embate entre múltiplos jogadores.

3.2.1 A interação *on-line*

As mudanças nas relações interpessoais provocadas pela tecnologia estão envoltas em mudanças de escala ainda maior. De acordo com Kress (2003), a vida contemporânea está mudando de várias maneiras, com impacto na organização da linguagem e nas práticas comunicativas. O autor identifica, nesse sentido, quatro processos simultâneos de mudança: (i) mudanças nas relações de poder social, abolindo hierarquias já estabelecidas e refazendo novas; (ii) mudanças na estrutura econômica, com a escrita assumindo papéis diferentes em uma economia na qual a informação é cada vez mais importante; (iii) mudanças comunicacionais, com uma escrita assumindo o visual-imagético como modo dominante, alterando a lógica de nossas práticas linguísticas; (iv) mudanças tecnológicas, com uma transição das mídias de comunicação das páginas em papel (jornais e revistas) para a tela.

Kress (2003) faz, por outro lado, uma importante ressalva quanto a tais transformações, afirmando que as tecnologias por si só não introduzem mudanças automaticamente nas nossas vidas. Novas práticas sociais e interpessoais não são determinadas unilateralmente pela tecnologia, tendo em vista que ela faz parte de mudanças sociais e processos históricos mais amplos. Isso significa, entre outros aspectos, que pessoas diferentes adotam as tecnologias de formas diferentes para atender aos seus próprios objetivos em diferentes contextos de uso, visando a atender suas próprias estratégias discursivas e sociointerativas.

Atentando a essa relação entre práticas comunicativas e as diferentes formas de uso das tecnologias, ao longo das duas últimas décadas, linguistas e teóricos do letramento desenvolveram, separadamente, duas tradições de pesquisa que, apesar de se complementarem, apresentam suas próprias terminologias, referenciais teóricos e metodologias (BARTON; LEE, 2015). Uma dessas tradições se amparou fortemente na linguística e na semiótica social, enquanto a outra se baseou nos preceitos da etnografia da comunicação e dos estudos do

letramento. Segundo Barton e Lee (2015), esse conjunto de trabalhos introduziu novos métodos de pesquisa, enquanto, ao mesmo tempo, reapropriou teorias e conceitos tradicionais em resposta às novas possibilidades comunicativas fornecidas pelas mídias digitais. Com base nesse conjunto de trabalhos, os autores identificam e descrevem três diferentes abordagens: (i) uma preocupação com a estruturação da interação *on-line*; (ii) uma preocupação textual-interativa e sociolinguística; (iii) um tratamento discursivo-ideológico da linguagem *on-line*. No decorrer deste item 3.2.1, discorreremos a respeito dessas abordagens.

Conforme argumentam Barton e Lee (2015), uma das primeiras abordagens de pesquisa sobre os processos de comunicação *on-line*, com verdadeiro enfoque na linguagem, deu-se a partir do interesse pela identificação e descrição de características e estratégias linguísticas que não são comumente encontradas em outros modos de comunicação. Tal fato demonstra que a inquietação inicial nesse campo de estudo se voltava para os aspectos estruturais da linguagem *on-line*. No interior desses estudos, as interações *on-line* passaram a ser conhecidas pelo termo comunicação mediada pelo computador (CMC).

Um ponto de grande interesse dentro dessa tradição inicial de estudo foi a análise comparativa de estratégias linguísticas em ambientes *on-line* com as estratégias sociointerativas empreendidas em outros meios, identificando possíveis correlações e distinções. Por outro lado, um tópico de grande importância nessa vertente de análise tem a ver também com o próprio questionamento acerca da natureza da modalidade linguística em CMCs, isto é, se as interações digitais *on-line* devem ser tratadas como fala ou como escrita. Nesse sentido, Herring (1996) defende a possibilidade de análise da CMC como uma modalidade híbrida, composta de aspectos tanto da fala como da escrita – em maior ou menor grau de cada uma, a depender do contexto situacional e do tipo de plataforma ou *site*.

Tomando como partida essa visão teórica hibridista, Barton e Lee (2015) apontam a CMC como uma nova variedade de linguagem caracterizada por recursos prototípicos: (a) acrônimos, como “sqn” para “só que não” ou “plmdds” para “pelo amor de Deus”; (b) redução de palavras, como “vdd” para “verdade” ou “msm” para “mesmo”; (c) letras homófonas, como “q” para “quê”; (d) ortografia estilizada, como “muuuuuito feliz”; (e) pontuação estilizada, como “o quê?!?!?!?!”; (f) emoticons, como “:)” para demonstrar felicidade ou “:(” para demonstrar tristeza.

Nesses estudos de caráter estrutural, que descrevem e analisam os aspectos linguísticos formais das interações *on-line*, atribui-se a essa modalidade de linguagem diferentes termos além de “CMC”, tais como emailismo (*emailism*) (PETRIE, 1999), *Netspeak* (CRYSTAL, 2006) ou discurso escrito interativo (*interactive written discourse*) (FERRARA *et al.*, 1991).

Mais livremente, também são utilizados para essa variedade de linguagem termos como *chatspeak, textspeak, cyber language, e-language*.

Embora os estudos de interesse mais formal tenham revelado características fundamentais da CMC, tais trabalhos contribuíram fortemente para estabelecer uma visão um tanto determinista de que os novos recursos tecnológicos natural e diretamente fomentam novas formas de linguagem, quando, na verdade, os gêneros da CMC não são separáveis das estratégias ativas de seus usuários em seus respectivos contextos sociais (HYLAND, 2002).

Na mesma direção, Barton e Lee (2015) argumentam que, nessa tradição teórica mais formal, quase não havia discussão sobre os fatores contextuais e sociais que também poderiam ter contribuído para a formação dessas características linguísticas. Isso fez com que surgisse, na década de 1990, um olhar crítico para os fatores de variação social do discurso mediado por computador (*social variation of computer-mediated discourse*). Com esse mesmo pensamento, Herring (2002) aponta que os pesquisadores da CMC começaram a perceber que essa modalidade de linguagem é moldada por vários fatores sociais e está situada em seus contextos específicos de uso. A partir disso, a autora indica que, por um lado, semelhanças e diferenças regulares ocorrem dentro e além de um único modo de CMC. Por outro lado, os usuários não aplicam o mesmo conjunto de recursos da CMC a todos os contextos. O que, de fato, ocorre é que os usuários constantemente adaptam e negociam suas maneiras de interagir em diferentes modos de CMC para atender seus mais diferentes propósitos. Surgem, assim, linhas de pesquisa que se voltam para o tratamento da linguagem *on-line* enquanto textos e práticas.

No interior dessas tendências, tomou espaço um conjunto de pesquisas enfocando a relação entre linguagem e identidade em ambientes *on-line*. De início, a preocupação central se voltava para as diferenças de gênero na CMC (cf. DANET, 1998) e para como as identidades sociais são performadas por meio da adoção de certos mecanismos linguísticos (cf. NAKAMURA, 2002). De maneira alinhada a esse ponto de vista sociocultural, outro grupo de pesquisadores tem investigado as características do CMC em diferentes origens culturais. Nessa tendência, em vez de examinar a CMC sob uma perspectiva exclusivamente monolíngue, geralmente em inglês, procura-se analisar e interpretar como falantes de várias línguas adotaram essas novas formas de escrita nos mais diversos âmbitos (cf. DANET; HERRING, 2007).

Barton e Lee (2015) ainda revelam uma vertente mais recente de pesquisa que assume uma abordagem mais crítica acerca dos dados da linguagem nas novas mídias digitais, amparando-se em conceitos da Sociologia. Essa abordagem não está apenas interessada no nível micro da linguagem *on-line*, mas também investiga como as formas de comunicação são moldadas por ideologias e como tais ideologias são discursivamente construídas nas novas

mídias. Essa visão, muitas vezes, se desenvolveu a partir de abordagens voltadas para a construção ideológica do discurso na mídia tradicional, como jornais, filmes e TV (cf. JOHNSON; ENSSLIN, 2007). Essa é uma linha de pesquisa relativamente recente em que os pesquisadores tendem a se interessar pelas mídias da chamada *Web 2.0*, na qual os conteúdos consumidos passaram também a ser produzidos pelos próprios usuários – com especial atenção em conteúdos multimodais gerados pelos usuários no âmbito de redes sociais, por exemplo, como o Flickr (cf. THURLOW; JAWORSKI; 2011) ou como o YouTube (cf. CHUN; WALTERS, 2011).

Todas essas abordagens voltadas para as práticas de linguagem convergem conceitualmente com o tratamento dado pelos estudos do letramento às práticas escritas na linguagem *on-line*. Nessa perspectiva teórica, propõe-se a combinação do estudo das práticas com a análise de textos e gêneros textuais para compreender o funcionamento linguístico das atividades interacionais no ambiente digital (BARTON, 2007). Partindo dessa noção geral, as práticas sociais nas quais a linguagem está inserida são particularmente salientes quando se examina a linguagem *on-line*, principalmente por causa das mudanças constantes, do aprendizado constante e da fluidez dos textos *on-line*.

Para Barton (2007), faz-se crucial adotar alguns preceitos primordiais desse campo de estudo para compreender o contexto situacional dos textos orais e escritos em ambientes *on-line* e, assim, circunscrevê-los em suas práticas prototípicas. Nessa lógica, para entender o tratamento da CMC no interior dos estudos do letramento social, faz-se necessário compreender as noções teóricas basilares que subjazem esse campo teórico. Conforme concebe Street (2014), o letramento social diz respeito ao que as pessoas fazem/realizam efetivamente por meio da linguagem escrita em suas vidas cotidianas. Nesse sentido, o pesquisador deve partir do entendimento de que as práticas sociais, em larga escala, envolvem a utilização de textos de algum tipo, pois vivemos em um mundo social mediado pela escrita, assim como a fala.

A noção de práticas de letramento é central para essa linha de investigação das CMCs. Tal concepção pressupõe a existência de padrões comuns no uso da leitura e da escrita em situações particulares, nas quais as pessoas trazem seu conhecimento cultural para uma atividade (HEATH, 1982). Outro conceito-chave é o evento de letramento, que tem raízes na ideia sociolinguística de “evento de fala” e nas abordagens etnográficas associadas aos postulados teóricos de Hymes (1962). Esses eventos são definidos por Street (2014) como qualquer ocasião em que um texto escrito é parte integrante da natureza das interações dos participantes e seus processos interpretativos. Visando a amalgamar os dois conceitos, Heath (1982) formula que as ‘práticas de letramento’ são as formas culturais gerais de utilização da

leitura/escrita, as quais são utilizadas pelos agentes sociais em um ‘evento de letramento’ promovido por dada situação comunicativa.

3.2.2 Abordagem êmica para a análise das interações *on-line*

Esses fenômenos da interação verbal não são frutos de uma mera hipótese que o pesquisador impõe aos dados previamente à observação das interações, mas são, na verdade, noções fundamentalmente êmicas (COULON, 1995). Isso significa que uma análise da interação verbal compreende pares adjacentes ou estratégias de (im)polidez, por exemplo, de maneira situada ao tipo de interação em estudo, categorizando tais mecanismos apenas a partir dos dados de pesquisa. É por essa razão que, para este estudo, devemos estabelecer também algumas noções teóricas mais pontuais acerca da conversação no interior das interações digitais *on-line*.

Barton e Lee (2015) defendem que não é a tecnologia em si que transforma os nossos hábitos em rede, mas necessariamente o contato dos seres humanos com a tecnologia, que possibilita novas formas de comunicação e novas formas de viver. Assim, as práticas sociais já existentes dão base às “novas” práticas que emergem de contextos inéditos, possibilitados pelo surgimento das tecnologias recentes. Partindo dessa posição, Barreto Filho (2019, p. 55) entende que a linguagem

[...] ocupa um lugar central, pois, em função do desenvolvimento e da popularização de novas formas de mediação, os interactantes desenvolvem formas de linguagem inovadoras (ou, pelo menos, transformadas) para se adequarem aos limites e possibilidades ofertados em ambientes *on-line*.

É nessa linha de pensamento acerca do próprio uso da linguagem que Barton e Lee (2015) interpretam como fulcral um olhar crítico para os problemas de terminologia que surgem no interior dos estudos linguísticos ao tratarmos das interações digitais *on-line*. Segundo os autores, algumas noções como turno, tomada de turno e interação face a face funcionam de modos diversos na análise de dados *on-line*.

Uma outra questão relacionada a terminologias está no próprio uso do termo *on-line*, no qual pode haver uma falsa impressão de que ele ocorre de forma dissociada de práticas *off-line*, como duas vidas inteiramente distintas, uma *on-line* e outra *off-line*. Na verdade, a observação das práticas sociais em ambiente *on-line* nos mostra que há muitas inter-relações entre as atividades realizadas *on-line* e *off-line* (BARRETO FILHO, 2019). Exemplos notáveis desse fato podem ser apresentados no próprio universo acadêmico: praticamente todas as submissões

de trabalhos a periódicos são feitas pela internet, assim como todos os requerimentos de acesso a bolsas de pesquisa passam por etapas de cadastro *on-line*.

Outro fator que deve ser observado quando se fala de interações *on-line* diz respeito à questão das faixas etárias dos usuários e suas relações com a internet. É muito comum a crença geral de que internautas mais jovens são mais competentes que os mais velhos em relação ao uso das novas tecnologias. Além de tratar as práticas sociais de modo simplista, essa crença não condiz com a complexidade das interações *on-line*, haja vista que o mundo digital já se inseriu de forma compulsória em diversas atividades profissionais, familiares, acadêmico-científicas, entre outras. Em outras palavras, um estudante de ensino médio pode talvez ter um maior domínio das práticas de linguagem no Instagram, mas dificilmente saberá melhor que um professor universitário como atualizar um currículo Lattes.

Um último aspecto particularmente relevante quanto às conversações em meio digitais está no ambiente *on-line* em si, o qual apresenta algumas condições que em geral deveriam ser seguidas. Os usuários desses ambientes digitais, no entanto, fazem suas diferentes leituras dessas condições e exploram seu uso sem se limitarem apenas aos tipos de uso preestabelecidos. Alguns exemplos disso são os usos do Facebook como plataforma de vendas (o que mais recentemente foi abraçado pela rede social), de alguns perfis de Instagram agindo como reguladores/mediadores de busca por encontros amorosos, do iFood como plataforma para entrega de produtos não alimentícios. Tendo em mente essas subversões às limitações previamente instituídas pelas diversas plataformas eletrônicas, Barton e Lee (2015) tomam de empréstimo um conceito primordialmente forjado pelo ecólogo Gibson (1986), a noção de *affordance*, que concerne justamente às “possibilidades e restrições de ação que as pessoas percebem seletivamente em qualquer situação” (BARTON; LEE, 2015, p. 44).

Por fim, é indispensável salientar que não se busca apenas replicar os mecanismos-chave e fenômenos interacionais até então conceituados, identificando como eles aparecem nos dados em análise, mas também reconhecer quais outros mecanismos/fenômenos emergem desse tipo de interação em estudo. Desse modo, reforça-se o caráter êmico deste estudo, que visa a situar as pesquisas em AC e SI em um solo até então inexplorado, mapeando os aspectos mais distintamente proeminentes no tipo de interação em foco: os jogos eletrônicos *on-line*.

3.2.3 A interação em jogos eletrônicos *on-line*

Inicialmente, quando surgiram os primeiros estudos a respeito dos processos comunicativos em jogos eletrônicos, o enfoque teórico-analítico se deu majoritariamente na

interação entre usuário e máquina. Esse paradigma de análise se apoia essencialmente na linha de pesquisa da interação humano-computador (IHC) (*human-computer interaction*), que é caracterizada por Barr, Noble e Biddle (2007) como fundamental para pesquisas sobre a linguagem em videogames. Segundo os autores, para estudar jogos eletrônicos sob a perspectiva da IHC, deve-se entender sua natureza como jogos, mídia e *software*, tratando desse objeto de pesquisa em termos de valores – tanto na relação entre interface de usuário e jogabilidade quanto na expressão de valores do próprio jogador por meio de sua conduta dentro de jogo.

Com o avanço tecnológico dos jogos eletrônicos de modo alinhado aos recursos de internet, os *games* passaram a integrar cada vez mais os usuários em modos de jogo com cooperação e/ou disputa. Com isso, paralelamente, vem surgindo um direcionamento recente de pesquisas voltadas para a interação entre os usuários em modos de partida pensados particularmente para a competição entre múltiplos jogadores (*multiplayer*).

Nessa linha de trabalho emergente, Stenros, Paavilainen e Mäyrä (2011) distinguem quatro tipos de jogos eletrônicos com base no número de participantes e nos padrões de interação que eles apresentam – ressaltando que ter mais participantes não leva necessariamente a uma interação social maior ou mais significativa. São eles: (a) jogador solo (*single player*), modo em que o usuário enfrenta a máquina; (b) dois jogadores (*two players*), modo em que dois usuários cooperam entre si para enfrentar a máquina ou lutam um contra o outro; (c) multijogadores (*multiplayer*), modo em que geralmente há três ou mais jogadores competindo entre si para vencer uma partida; e (d) multijogadores massivo (*massively multiplayer*), modo que normalmente concerne a um mundo onde vários usuários coexistem, podem cooperar, lutar entre si ou simplesmente se ignorar, como nos *massively multiplayer online role-playing-games* (MMO RPGs).

Interessam-nos, neste trabalho, as conceituações acerca dos modos de jogo para múltiplos jogadores, especificamente entre equipes, que competem entre si em partidas situadas, modos esses que são abarcados pela categoria (c), os modos *multiplayer*. Conforme definem os autores, em partidas multijogadores, há três ou mais participantes que podem ter um efeito direto de jogo em todos os outros participantes. As possibilidades espaciais, temporais e sistêmicas que surgem com um jogo para dois jogadores são complexificadas em modos multijogador, considerando que, nesse cenário de embate, podem-se formar equipes/times e, conseqüentemente, estratégias coletivas materializadas por meio de mecanismos linguístico-textuais específicos.

Com base nessa diferenciação entre *single player* e *multiplayer*, torna-se perceptível que jogar *off-line* (em uma IHC) e jogar *on-line* (em uma CMC) são atividades com características

verticalmente distintas, tendo em vista que “a modalidade *off-line* sem a presença de outros jogadores é previsível e restrita” (SILVA; RESENDE, 2012, p. 14), enquanto a modalidade *on-line* “suscita a cooperação (planejamento estratégico coletivo) e a competição (espírito de concorrência entre os adversários), constituindo novas redes de sociabilização [e aceitação]” (SILVA; RESENDE, 2012, p. 14). Nesse mesmo sentido, como indicam Cavichioli e Reis (2014), esses ciberespaços multijogadores podem proporcionar à relação interpessoal entre os usuários tanto um ambiente de sociabilidade quanto uma situação conflituosa. Com interesse nesses fenômenos de natureza potencialmente sociável e/ou conflituosa, discutiremos a seguir algumas concepções teóricas que viabilizam compreender as situações de embate entre múltiplos jogadores.

3.2.4 Situações de embate entre múltiplos jogadores

A interação entre múltiplos jogadores nos jogos eletrônicos presume a existência de uma disputa ou competição. Tal situação de embate criada espontaneamente nesse tipo de interação tem raízes na própria natureza dos jogos *on-line* multijogadores, cuja premissa é que há, no mínimo, dois lados com interesses diretamente conflitantes (STENROS; PAAVILAINEN; MÄYRÄ, 2011). Isso significa, por exemplo, que a vitória de um lado representa a derrota do(s) outro(s).

Nota-se, com isso, que as situações de embate nesse tipo de CMC propiciam a formação interacional de conflitos não só entre adversários, mas também na comunicação interna de uma equipe. Em outras palavras, tal embate não se limita a uma relação de antagonismo entre rivais, mas também diz respeito a uma conjuntura de desacordos entre aliados. Nesse sentido, para uma análise das características fundamentais da interação entre múltiplos jogadores em jogos eletrônicos *on-line*, faz-se fundamental um entendimento mais global acerca da formação de situações de conflito nas interações *on-line*.

De acordo com Barros (2016), as chamadas “situações de conflito” ocorrem quando os objetivos dos participantes da interação divergem, o que geralmente leva os interactantes a estrategicamente tentarem mitigar o que provoca essa divergência de objetivos. Nesse sentido, levando em conta o princípio interacional da cooperação (cf. OLIVEIRA; BASSO, 2014), cabe afirmar que o conflito é normalmente evitado e atenuado por estratégias discursivas – tal como discutiremos mais aprofundadamente na subseção 3.3, a seguir.

Essa postura teórica é construída com base em princípios tradicionais da conversa cotidiana. Há, nas interações *on-line*, no entanto, alguns aspectos particulares que se distinguem

das conversações face a face. Para Wives (2013), a internet vem se tornando cada vez mais, de modo crescente, um espaço propício para situações de conflito – tanto pelo distanciamento entre os usuários quanto pela suposta privacidade fornecida pelas corporações que controlam os serviços.

Em concordância com essa posição, Primo (2005) caracteriza que, nas interações mediadas por computador, conflito e cooperação podem ocorrer ao mesmo tempo, em diferentes graus, de modo que uma pessoa pode criar um processo de conflito de ideias ao mesmo tempo em que colabora simultaneamente com o aperfeiçoamento da interação. Por outro lado, para o autor, quando as pessoas interagem, “elas não estão a todo momento avaliando se devem cooperar ou não [...], nem tampouco são máquinas teleológicas, que acordam e saem em busca de objetivos específicos” (PRIMO, 2005, p. 21). A noção de cooperação, sob essa perspectiva, é entendida não como uma sequência cumulativa de ações altruístas, mas como um processo de interação a partir de diferenças. Assim, o contraditório não é obstáculo à cooperação, nem o desequilíbrio de ideias é barreira para a comunicação, mas, pelo contrário, esses atributos “são a própria condição que faz mover tais processos” (PRIMO, 2005, p. 22).

Apontando para a mesma direção, Campos (2010) indica que há uma tendência vigente de escalada do conflito em processos colaborativos *on-line*. Para a autora, os embates instauram-se por questões tanto de produção-compreensão textual quanto relacionais entre os interactantes. Acreditamos que tal tendência se ilustra com clareza nas interações em jogos eletrônicos *on-line*, visto que, tanto para as empresas desenvolvedoras quanto para as comunidades de jogadores, é recorrente a crença de que há uma intensa produção de discursos categorizados como “tóxicos” (cf. LIUKKONEN, 2018; RIMINGTON, 2017) dentro das partidas – o que, segundo essa crença geral, pode interferir diretamente no seu desempenho dentro da partida, especialmente quando são jogos de cooperação em equipe.

É possível observar a questão do conflito nas interações digitais sob a ótica das motivações socioculturais, tal como pelo viés das performances de identidade. Autora dessa linha, como já explicitado, Susan Herring (1994) entende que há, por exemplo, uma propensão recorrente de mulheres agradecerem ou se desculparem em CMCs, enquanto homens tendem a “inflamar” discussões e se impor por meio de discursos deliberadamente ofensivos ou hostis – praticando o chamado *flaming*. Em nossa visão, o conceito de *flaming* é, assim como a escalada de conflito, profundamente prolífero para a análise das interações no interior do universo *gamer*. Assim como sugere Herring (1994), partimos da hipótese de que esse comportamento é predominantemente performado por homens.

No caso do estudo que empreendemos, os dados foram todos coletados de jogadores homens cisgêneros, como pôde-se observar detalhadamente na subseção 2.3. Parte-se, de tal maneira, da hipótese geral de que, em condições/momentos de não-policiamento da própria fala, os jogadores nas partidas analisadas tenderam a manifestar de forma mais descontraída comportamentos de *flaming*, direta ou indiretamente, mesmo que, às vezes, de maneira simulada, irônica – de modo que é interpretado interacionalmente como um comportamento adequado ou até amigável. Todavia, a princípio, não tomamos previamente como rótulo ou categoria de análise nenhum termo específico, tal como *flaming*, discurso tóxico, hostilidade, agressão verbal, comportamento conflituoso, entre outros. Todas essas expressões são assim, nesta pesquisa, compreendidas dentro de um escopo maior, no interior das teorias de linha sociointeracionista de investigação da polidez e da impolidez.

3.3 Os estudos da (im)polidez

Quando lidamos com situações de embate entre múltiplos jogadores, é natural evidenciarmos a presença de mecanismos linguístico-textuais e discursivos que apontam para a necessidade de compreensão de comportamentos verbais comumente categorizados pelos próprios participantes como polidos ou impolidos – o que é indicado por meio das pistas de contextualização identificadas pelo analista, isto é, os “procedimentos de prova” que caracterizam uma análise êmica. Entendemos que isso se dá não apenas em contextos digitais *on-line*, mas se faria presente em qualquer situação de competição. É por tais razões que se torna pertinente uma análise dos processos sociointeracionais de polidez e impolidez como mecanismos de (des)organização nesse tipo de situação sociointerativa. Tendo tal percepção em mente, exploraremos nesta subseção os estudos da (im)polidez como perspectiva fundamental de trabalho de investigação nesta pesquisa. Nesse sentido, essa corrente de estudo se insere precisamente no campo geral de interesses das áreas de pesquisa que contextualizamos sob o rótulo de *análise da interação verbal* – especialmente a análise da conversação e a sociolinguística interacional. Isso significa, portanto, que a (im)polidez é assumida neste trabalho como categoria central para a análise dos dados, sendo concebida no interior dos estudos sociointeracionais que até aqui sustentamos.

Como base teórica para os estudos sobre a polidez e a impolidez, é bastante produtiva a classificação realizada por Barros (2017), que toma como sustentação as discussões desenvolvidas, sobretudo, em Eelen (2001) e Watts, Ide & Ehlich (2005), defendendo assim

uma divisão em três grandes grupos teóricos: (i) polidez como forma de evitar conflito; (ii) polidez como princípio conversacional; (iii) polidez como indexador cultural.

Dentro da primeira classificação, temos como modelo mais notório o postulado teórico produzido por Brown & Levinson (1987 [1978]), que entendem a polidez como normas governadas por questões que envolvem a *face*. Os autores consideram que alguns atos ilocucionários são atos de ameaça à face e, no momento de sua atualização, os participantes da interação devem buscar estratégias para atenuar tais ameaças para que, assim, as regras de polidez não sejam “violadas”. Segundo Barros (2017, p. 362), é daí que surge uma das críticas mais constantes a esse modelo: o fato de se tratar “mais de uma teoria da *mitigação* do que de uma teoria da polidez”.

Já na segunda classificação, há “um deslocamento do foco em relação aos trabalhos seminais: a polidez e suas estratégias não são mais vistas como propriedades inerentes ao texto do falante” (BARROS, 2017, p. 364). Nessa perspectiva, há o ganho de se entender a polidez dentro de um mesmo contínuo que a *impolidez*, esta última não sendo mais ignorada e não se opondo mais de forma dicotômica. Além de Spencer-Oatey (2005), que entende que a polidez deve ser investigada no âmbito de seu contexto social e psicológico, o trabalho de Fraser & Nolen (1981) também se enquadra nessa classificação. Esses autores entendem que a polidez é uma questão de permanecer dentro dos termos do *contrato conversacional* que está em jogo na interação. Desse modo, a *impolidez* é percebida como transgressão à norma, enquanto polidez é compreendida como uma adequação às expectativas interacionais.

Por fim, na terceira classificação, é possível exemplificar trabalhos como os de Ide (1989) e Blum-Kulka (2005), que compreendem a (im)polidez como um comportamento definido e determinado pela cultura. Blum-Kulka considera a polidez como um trabalho que envolve as faces, mas também incorpora à sua teoria as noções centrais de normas culturais, o que quer dizer que as formas pelas quais as faces são preservadas são sempre culturalmente moldadas por certos *scripts*. Quando trazemos trabalhos de outros autores desta classificação, como Watts (2003), passa a ser central o conceito de *comportamento político*, que diz respeito a uma forma não marcada de comportamento que equivale ao que é convencionalmente apropriado. Dessa forma, a polidez passa a ser considerada um *desvio positivo* dentro da interação (comportamento evidente e marcado) e a *impolidez* (um comportamento não político) é visto como um *desvio negativo*.

Tomamos predominantemente como base para nossos pressupostos teóricos e epistemológicos a segunda perspectiva, admitindo também a efetividade dos conceitos formulados na terceira classificação, tal como a noção de comportamento político. Com efeito,

evitamos nos fixarmos plenamente no mecanicismo, no universalismo e no modelo de pessoa ideal, que por vezes são características muito comuns em aparatos teóricos da primeira classificação (EELLEN, 2001). Ao assumirmos que qualquer tentativa de definição do conceito de (im)polidez deve se dar de maneira situada, concordamos, assim, com: uma perspectiva mais sociointeracionista (GUMPERZ, 1982), que entende o significado, a ordem, as estruturas e outras categorias não de forma predeterminada, mas emergindo da atividade interacional, por meio de um amplo conjunto de fatores experienciais, que se traduzem na noção de pistas de contextualização. Este trabalho se alinha também, de tal forma, a uma perspectiva etnometodológica, que compreende as categorizações não apenas com uma significação própria, mas também com um significado distinto na situação particular em que é usada (COULON, 1995).

A abordagem que assumimos para a investigação dos mecanismos (im)polidez se baseia, assim, em uma perspectiva mais recente, cunho mais sociointeracional. Partindo disso, para estabelecermos o aparato de análise propriamente dito, fez-se necessário primeiramente apresentarmos um panorama geral dos estudos da (im)polidez, sob uma ótica mais ampla e aprofundada (item 3.3.1). Com base nessa classificação mais bem circunstanciada, desenvolvemos com detalhes a perspectiva aqui adotada, que considera a (im)polidez um mecanismo avaliativo dos participantes da interação (item 3.3.2). Sob tais alicerces, apresentamos as categorias de análise em si, que se originam das noções primordiais de face, direitos societários, intencionalidade e emoções (item 3.3.3). Só então, tratamos especificamente das peculiaridades dos fenômenos de polidez e impolidez no universo das interações *on-line* (item 3.3.4).

3.3.1 Panorama geral dos estudos da (im)polidez

Dentro da tradição científica anglo-saxã, a pesquisa sobre polidez é realizada a partir da perspectiva da pragmática linguística e da sociolinguística, dividindo-se em teorias bastante diversas e múltiplas entre si (EELLEN, 2001). Para reduzir essa massa de reivindicações teóricas e inovações a proporções administráveis, uma seleção deve ser feita. Nesta seleção a que se segue, baseada centralmente em Eelen (2001), apenas as estruturas teóricas mais antigas ou mais amplamente conhecidas e aceitas serão mantidas e tomadas como exemplo geral da sua respectiva linha de estudo. Mas nem só o tamanho e o renome foram usados como critérios por si só, e, portanto, o termo “teoria” deve ser tomado em um sentido bastante amplo, pois pode se referir a modelos mais ou menos elaborados de polidez; ou seja, nem todas as teorias são

igualmente bem desenvolvidas. Este recorte levou em conta, assim, 9 (nove) teorias gerais mais bem reconhecidas neste campo de estudo.

Dentre as *perspectivas mais tradicionais e/ou fundadoras* dos estudos em polidez e impolidez na linguística recente, há diversos autores de suma importância. É imprescindível salientar, antes de qualquer observação, que essas abordagens surgiram a partir de um momento de grande furor teórico-acadêmico em torno das primeiras visões pragmaticistas da linguagem, muito pautadas ainda em uma correlação mecanicista entre expressões léxico-gramaticais específicas e efeitos retórico-ilocucionários inequívocos, tal como nos trabalhos profícuos de Austin (1990 [1962]) e Grice (1975).

Em meio a esses autores relevantes, Robin Lakoff poderia ser chamada, de acordo com Eeelen (2001), de “mãe da teoria da polidez moderna”, pois foi ela uma das primeiras a examiná-la de uma perspectiva decididamente pragmática, definindo a polidez como “[...] um sistema de relações interpessoais projetado para facilitar a interação, minimizando o potencial para conflito e confronto inerente a todo intercâmbio humano ” (LAKOFF, 1990, p. 34, tradução nossa). Nesse sentido, a polidez é entendida como um conjunto de mecanismos linguístico-pragmáticos que visam a atenuar as possibilidades conflito ou hostilidade em uma interação humana.

Sob uma visão relativamente semelhante, também é de profunda relevância a teoria de Brown & Levinson, que, embora não seja a primeira, é certamente a mais influente ainda hoje. Prova dessa influência são as inúmeras reações, aplicações, críticas, modificações e revisões que sua publicação de 1978/1987 desencadeou, e ainda o faz – alguns dos exemplos mais recentes são Bilbow (1995), Macauley (1996), O'Driscoll (1996), Kerbrat-Orecchioni (1997), Lee-Wong (1998). A teoria de Brown & Levinson (1987) afirma que a maioria dos atos de fala inerentemente ameaçam os desejos faciais do ouvinte ou do falante, e que a polidez está envolvida na correção ou na mitigação dessas ameaças faciais. Com base nisso, três estratégias principais para realizar atos de fala são distinguidas: polidez positiva (expressão de solidariedade, atendendo aos desejos da face positiva do ouvinte), polidez negativa (expressão de contenção, atendendo aos desejos da face negativa do ouvinte) e polidez *off-record* (quando se evita imposições inequívocas, por exemplo, ao insinuar em vez de fazer um pedido direto).

Outra abordagem importante nessa mesma linha pode ser identificada nos estudos desenvolvidos por Geoffrey Leech, os quais situam a polidez dentro de uma estrutura de “retórica interpessoal”. Seu ponto de partida é a distinção mais ampla entre semântica (como o domínio do sistema linguístico) e pragmática (como o domínio da retórica, da implementação do código). A semântica está preocupada com o significado ou sentido lógico abstrato de uma

frase, enquanto a pragmática está preocupada com a relação entre o sentido de uma frase e sua força pragmática, seu significado comunicativo (LEECH, 1983). Assim como nas teorias de Lakoff (1990) e Brown & Levinson (1987), a abordagem de Leech (1983) privilegia uma visão mais mecanicista da polidez, na qual cria-se correlações entre mecanismos linguístico-textuais e seus respectivos efeitos retórico-pragmáticos. Tal visão se baseia, no entanto, em hábitos culturais predominantemente ocidentais e os universaliza como ações tácitas de uma suposta racionalidade humana.

Por conta dessa limitação intracultural das perspectivas de linha anglo-saxã, alguns dos preceitos tradicionais dos estudos da polidez passaram a ser questionados – especialmente a partir da década de 1990 – por pesquisadores de diferentes regiões do mundo. Dessa insatisfação acadêmico-científica, surgem as *perspectivas interculturais* acerca da (im)polidez, que visavam a expandir as abordagens teórico-acadêmicas desse campo a outras percepções culturais para além do Ocidente.

Dentre esses trabalhos, destaca-se a teoria de Yueguo Gu, baseada no conceito chinês de polidez, o qual conecta explicitamente a polidez a princípios normativos morais da sociedade. Essa teoria revisa o “Princípio de Polidez” de Leech (1983) e suas máximas associadas, que compreendem tal fenômeno de modo descritivo (não prescritivo), como um princípio regulador das interações, sem uma natureza moral ou ética. Gu (1990), pelo contrário, enfatiza que ele é de natureza moralmente prescritiva e que as máximas que ele inclui são preceitos morais, isto é, a polidez não é apenas instrumental, mas é acima de tudo normativa. Desse modo, as faces são ameaçadas não quando os desejos individuais das pessoas não são atendidos, mas sim quando elas deixam de cumprir os padrões sociais, quando deixam de cumprir os desejos da sociedade em dada cultura.

Observando as divergências na observação do fenômeno da polidez em diferentes sociedades, Sachiko Ide também desenvolveu pesquisas de abordagem intercultural, voltadas mais precisamente para o conceito japonês de polidez. Para Ide (1993), a polidez passa a ser entendida como uma forma de manter uma “comunicação tranquila”. A autora critica as perspectivas tradicionais por serem excessivamente preocupadas com a interação estratégica-retórica, na qual o falante emprega uma estratégia verbal a fim de atingir algum objetivo individual e pessoal (uma “volição”). De acordo com Ide (1993), a polidez diz respeito, na verdade, a um “discernimento”, que não é volitivo, não depende do livre arbítrio do falante, mas consiste em escolhas verbais (gramaticais) socialmente obrigatórias. Tal visão se baseia principalmente no uso (japonês) de formas honoríficas, para os quais as teorias tradicionais são consideradas incapazes de fornecer uma explicação adequada. Em termos gerais, a autora define

que a polidez japonesa não é simplesmente sobre a maneira pela qual o falante “estrategicamente” escolhe tratar o ouvinte, mas é uma parte inalienável da linguagem por meio da qual a concordância socioestrutural é alcançada.

Também são notadamente reconhecidos os trabalhos elaborados por Shoshana Blum-Kulka a respeito dos fenômenos da polidez no contexto judeu-israelense. Blum-Kulka (2005) toma de empréstimo elementos de várias outras teorias, mas os reinterpreta de uma forma culturalmente relativística, com base principalmente nos conceitos de “normas culturais” ou “roteiros culturais” (*scripts*). Embora a autora endosse a existência de vontades individuais das faces positiva e negativa dos interlocutores, ela enfatiza que esses desejos são determinados culturalmente e que suas formas linguístico-textuais específicas não são universais – como são em Brown e Levinson (1987). Tal como em Ide (1993), a autora reconhece a diferenciação entre escolhas linguísticas estratégicas e obrigatórias, mas argumenta que seu alcance varia de cultura para cultura, sendo as escolhas obrigatórias assentadas em “convenções culturais. Nessa visão, a noção de “discernimento” se refere à parte da polidez que é convencionalizada socialmente. Blum-Kulka (2005) compreende, assim, a polidez como um comportamento determinado pela cultura, que envolve as faces, sempre incorporando normas culturais e/ou morais, isto é, as formas pelas quais as faces são preservadas são sempre culturalmente moldadas por certos *scripts*.

A noção sociocognitiva de *script* se faz fundamental aos estudos da polidez ainda no contexto investigativo atual, especialmente nas pesquisas mais recentes e mais voltadas para a dinamicidade sociocognitiva das estratégias sociointeracionais, particularmente nas *perspectivas mais sociointeracionistas* da (im)polidez. Nessas abordagens, há um deslocamento do foco em relação aos trabalhos seminais: a polidez e suas estratégias não são mais vistas como propriedades inerentes ao texto do falante.

Ao vincular-se a tal visão, há o ganho de se entender a polidez dentro de um mesmo contínuo que a “impolidez”, sendo esta não mais ignorada, além de não haver mais uma oposição entre as duas noções de maneira dicotômica, devendo a (im)polidez ser investigada no âmbito de seu contexto social e psicológico (FRASER & NOLEN, 1981). Ao tratar dos fatores psicológicos e sociocognitivos da interação, Fraser & Nolen (1981) entendem que a polidez é uma questão de permanecer dentro dos termos do “contrato conversacional” que está em jogo na interação, sendo a impolidez “percebida” pelos participantes da interação como uma transgressão à norma contratual. Isto é, o feito de ser polido não é uma estratégia voltada para a satisfação dos interlocutores, mas consiste apenas no comportamento esperado de acordo com o contrato conversacional, assim como a impolidez se trata de quebras deliberadamente

infringidas a esse contrato. De outro modo, nem é a polidez vista como uma característica intrínseca de certas formas linguísticas, nem há línguas mais ou menos polidas. Há, em vez disso, indivíduos seguindo, ratificando e negociando dinamicamente contratos conversacionais em interações situadas.

Essa dinamicidade entre polidez e impolidez também é discutida na perspectiva de Richard Watts, para o qual passa a ser central o conceito de “comportamento político”, que diz respeito a uma forma não marcada de comportamento que equivale ao que é convencionalmente apropriado. Na visão de Watts (2003), a polidez passa a ser considerada um “desvio positivo” dentro da interação, que vai muito além de um simples comportamento político, enquanto a impolidez é vista como um “desvio negativo”, percebida, assim, como um comportamento não político. Outras duas importantes noções nessa perspectiva são as de “culturas de sistema fechado” e “culturas de sistemas abertos”. Nos sistemas abertos, a polidez diz respeito mais a uma vontade, a uma atitude do falante; enquanto nos sistemas fechados há uma maior predeterminação de um comportamento polido em cada interação, com procedimentos mais específicos para cada situação enunciativa. Nota-se, com isso, que as perspectivas interculturais surgidas na década de 1990 são, atualmente, abrangidas no escopo teórico de algumas das perspectivas recentes mais sociointeracionistas.

Ainda sobre esse tipo de abordagem, vale destacar os trabalhos de Horst Arndt e Richard Janney, que reagem contra as abordagens tradicionais baseadas na “adequação”, em que a polidez se resume a uma questão de usar as palavras certas nos contextos certos, conforme determinado por regras convencionadas *a priori*, sem considerar a dinâmica da interação em si. Arndt & Janney (1991) denunciam a ênfase dada por outras teorias às formas linguísticas e convenções sociais, porque essa ênfase faz com que as teorias percam de vista os falantes e ouvintes envolvidos na comunicação. Com isso, os autores defendem uma teoria da polidez baseada na relação interpessoal e comunicativa, priorizando as pessoas como o *locus* e o fator determinante da polidez. A partir desse enfoque, distingue-se a “polidez interpessoal” da “polidez social”. A polidez interpessoal se estabelece pela noção intersubjetiva de “tato”, que está ligada tanto à face positiva quanto à negativa. Já a polidez social abarca os usos de linguagem altamente convencionados e se refere a “estratégias padronizadas para entrar e sair cortês e sutilmente de situações sociais recorrentes” (ARNDT; JANNEY, 1991, p. 23, tradução nossa).

Quando se pensa nos fenômenos da (im)polidez *para além das teorias centrais*, esses nove pontos de vista teóricos descritos e analisados por Eelen (2001) constituem apenas uma pequena parte do vasto campo da pesquisa sobre polidez. Ainda assim, apesar de haver outras

importantes contribuições ao campo, essas nove teorias são representativas do campo, no sentido de que constituem um núcleo em torno do qual o campo é construído. Isso certamente é verdade para Lakoff, Leech e Brown & Levinson, que juntos podem ser considerados os pais fundadores da pesquisa moderna sobre polidez, e cujas teorias figuram em muitas, senão na maioria das publicações sobre o assunto. As outras seis teorias representam uma parte mais externa e mais recente em torno desse núcleo mais antigo, que se estabeleceram como as principais tendências e elaborações surgidas desde então.

Outras contribuições podem ser divididas em duas categorias amplas: estudos que propõem estruturas mais ou menos independentes e estudos que propõem emendas às teorias existentes (EELLEN, 2001). Esta nem sempre é uma classificação direta e dicotômica, e nem as duas categorias podem ser rigidamente distinguidas. Para Eelen (2001), seria mais correto dizer que existe um *continuum* entre a aceitação total de uma teoria existente e modelos completamente novos com seus próprios conceitos e terminologias de trabalho.

Podem ser colocados nesse *continuum*, de um lado, uma preocupação primária com questões teóricas e, do outro, uma preocupação empírica primária. Quanto mais se vai para o último lado, menos atenção é dedicada ao pensamento teórico, e em seu extremo encontramos estudos que apenas aplicam uma das teorias a dados empíricos, como Adegbiya (1989) sobre o inglês nigeriano, o iorubá e o ogori, ou Berk-Seligson (1988) sobre a interação no tribunal (ambos baseados em Brown & Levinson).

Outros estudos empiricamente inclinados usam uma combinação de fragmentos de diferentes teorias, como Koike (1989) sobre o português brasileiro, que propõe alguns questionamentos sobre por que certos tempos verbais são polidos e outros não, utilizando noções variadas de Brown & Levinson, Lakoff, Leech e Fraser & Nolen. Garcia (1993), ao analisar pedidos em espanhol peruano, menciona Brown & Levinson e Blum-Kulka. El-Sayed (1989) em árabe cita trabalhos de Lakoff e de Fraser & Nolen. E, assim por diante, há diversas contribuições recentes com propostas férteis de mescla teórica entre as abordagens tradicionais, interculturais e mais sociointeracionistas.

O aspecto teórico de tais investigações mais êmica e empiricamente inclinadas tende a abarcar uma série de aspectos dos trabalhos com as quais se concorda, discutindo dados empíricos que possam fornecer uma explicação relativamente adequada para os dados em discussão. Situamo-nos precisamente nesse tipo de tratamento dos dados de pesquisa, buscando interpretar as evidências analisadas sob o prisma de teorias recentes, sem visar a aplicar um aparato teórico específico de um único autor. Levamos em consideração a relevância dos postulados de alguns trabalhos específico de linha intercultural, tal como o de Blum-Kulka

(2005), mas o enfoque teórico da abordagem que empreendemos se desenvolve muito claramente em torno de conceitos teóricos de cunho mais sociointeracionista, tal como nas discussões mais recentes desenvolvidas por autores como Helen Spencer-Oatey, Jonathan Culpeper e Richard Watts. É sobre esse ponto de vista aqui adotado que discutiremos e aprofundaremos a seguir, nos dois próximos itens.

3.3.2 A (im)polidez como mecanismo avaliativo dos participantes

Observando a ampla gama de trabalhos produzidos ao redor do mundo acerca da polidez e da impolidez até o início da década de 2000, Spencer-Oatey (2002) propõe uma perspectiva mais sociointeracionista e intersubjetivamente orientada. Para tanto, são elencados em seu artigo quatro “questões teóricas controversas” nos estudos da área, cujas resoluções, segundo a autora, seriam de máxima importância para o desenvolvimento futuro de pesquisas sobre a (im)polidez.

Um primeiro problema apontado diz respeito à sobreposição de interpretações acerca dos mesmos fenômenos, por vezes, considerando-os separadamente uma questão de face, uma questão de máximas conversacionais ou uma questão de direitos interacionais. As três visões são tipicamente vistas como explicações alternadas e excludentes entre si (SPENCER-OATEY, 2002). Para a linguista, no entanto, essas três abordagens são complementares e podem contribuir conjuntamente dentro de uma análise integrada. Sob esse mesmo ponto de vista, Watts (1989) também argumenta que as máximas conversacionais são restrições pragmáticas que ajudam a gerenciar os desejos da face e os direitos societários potencialmente conflituosos de diferentes interlocutores.

Outra questão de controvérsia apontada por Spencer-Oatey (2002) concerne à natureza interpessoalmente sensível de atos de fala como pedidos ou ordens, sendo tratados teoricamente ora como um aspecto de face negativa, ora como um problema de (falta de) autonomia, ou até como uma ponderação de custo-benefício. Para a autora, a visão que mais se aproxima de uma completude teórica diz respeito à discussão em Leech (1983), que incorpora a noção de autonomia e custo-benefício ao tratamento das máximas do tato e da generosidade. No interior desses conceitos, considera-se aspectos situados na interação, tais como tempo, esforço, (in)conveniência, risco etc.

Relacionado a esse ponto, há também uma questão teórica problemática relacionada ao foco excessivo que muitas vezes é dado, ao tratar da face negativa, ao aspecto da autonomia em detrimento da “identidade social” dos interlocutores, reforçando assim uma postura

individualizante sobre o funcionamento real das interações verbais (SPENCER-OATEY, 2002). Considerando o funcionamento sociocognitivo e intersubjetivo das faces, Mao (1994) sugere duas forças interacionais que competem entre si: uma *identidade social idealizada* (em associação aos outros) e uma *autonomia individual almejada*, sendo a preferência por uma outra entendida em um *continuum*, sob uma “orientação relativa da face”. Também nesse sentido, Gu (1990) argumenta que a valência desejada em meio à dimensão “autonomia” *versus* “associação” não é inteiramente dicotômica, mas se apresenta em uma gradação das vontades e necessidades das faces em interação.

Ainda em torno dessas problemáticas, Spencer-Oatey (2002) revela um quarto e último ponto de discussão controversa, que diz respeito ao dilema entre enfatizar o escopo individual/subjetivo das faces ou o seu aspecto intersubjetivo/intergrupos. A autora critica as abordagens tradicionais da polidez, que se referem ao tratamento das faces apenas como um gerenciamento da própria imagem individual. Defende-se, por conseguinte, que os cuidados com a face podem, por vezes, estar relacionados a preocupações com a imagem de um grupo, comunidade ou identidade coletiva aos quais um dos participantes da interação se associa. Partindo de tal entendimento, Spencer-Oatey (2002) estabelece que os cuidados com a face (*face concerns*) podem ser: (i) pessoalmente orientados; (ii) orientados para um grupo; (iii) ou orientados em mescla para ambas as “direções”. Neste trabalho, toma-se como posição teórica e pressuposto básico que, na verdade, os cuidados com as faces nunca são inteiramente orientados apenas para uma direção ou outra, mas se manifestam gradativa e dinamicamente um pouco mais para uma dessas duas orientações.

Como apontam Fraser e Nolen (1981), nenhuma sentença ou qualquer tipo de construção linguística se faz inerentemente polida ou impolida. Tendo em vista tal asserção e todas as quatro questões teóricas controversas aqui descritas, Spencer-Oatey (2002) sustenta uma visão da (im)polidez enquanto *julgamento social*, que se revela por meio de *mecanismos avaliativos* realizados pelos participantes da interação. Isso significa, em outros termos, que um enunciado é entendido como polida ou não, em larga escala, pelos ouvidos (ou olhos) do interlocutor. Em razão disso, faz-se fundamental que o analista da interação verbal desenvolver, de modo êmico, uma percepção situada (*insights*) acerca das expectativas sociais, julgamentos e interpretações das pessoas envolvidas.

Ao tomamos os fenômenos da polidez de modo voltado para a construção da relação interpessoal dentro de maneira sociointerativamente situada, também assumimos a conceituação que Spencer-Oatey (2005) faz ao afirmar que os enunciados não são polidos (ou não) de maneira prévia ou imanente, mas são, na verdade, *percebidos* pelos interlocutores

presentes na interação como (im)polidos. É por esse motivo que se faz necessário buscar interpretar quais seriam as bases das percepções dessas estratégias, que se traduzem pelo conceito de *expectativas de comportamento*, apresentando-se de forma dinâmica na interação, e não diretamente vinculada a determinado código linguístico, nem a determinadas palavras ou expressões específicas (SPENCER-OATEY, 2005).

Tal noção teórica está ligada aos princípios da *equidade* e do *envolvimento*. De acordo com Spencer-Oatey (2005), o princípio da equidade se constitui da crença fundamental dos interlocutores de que eles devem ter a consideração pessoal dos outros e devem ser tratados de forma justa. Já os mecanismos de envolvimento (ou sua falta), ainda segundo a linguista, se efetuam por meio de elementos como prolixidade, discurso indireto e omissão de informações. Essas noções relacionadas à expectativa de comportamento são essenciais para esta pesquisa, pois trabalhamos aqui com a pressuposição das expectativas por parte dos cinco jogadores aliados dentro de partida.

Através dessa compreensão dos julgamentos subjetivos sobre a adequação social dos comportamentos linguísticos, também se faz possível entendermos o julgamento que é feito pelos interlocutores sobre os conhecimentos que estão sendo partilhados ou não em determinada situação social, isto é, a *pressuposição de partilhamento de conhecimento* (BARROS, 2009). Especificando melhor esse conceito, Marcuschi (2003, p.16) argumenta que “os esquemas comunicativos e a consecução de objetivos exigem partilhamentos e aptidões cognitivas que superam em muito o simples domínio da língua em si”, e o autor cita como alguns deles “o envolvimento cultural e o domínio de situações sociais”. No tipo de pesquisa na qual se insere este trabalho, por exemplo, fez-se possível percebermos essa noção na pressuposição do partilhamento ou não: do código linguístico (ao lidar com expressões e jargões típicos dos jogos analisados); de um conhecimento tácito sobre estratégias de equipe ou sobre o funcionamento do próprio jogo; de uma informação ou fato relevante ocorrido previamente no andamento da partida; de uma informação recente, de algo que é novo no jogo em questão; de determinada função, papel ou estilo de jogo a ser desempenhado por cada participante dentro da equipe.

Sob essa perspectiva geral mais interacionista, intersubjetiva e sociocognitiva, que considera a percepção dos comportamentos polidos ou impolidos enquanto mecanismo avaliativo dos participantes, pode-se então, *grosso modo*, apresentar definições do que seriam polidez e impolidez. Para Watts (2003), uma visão adequada acerca da *polidez* deve debruçar-se sobre como o comportamento polido é avaliado e comentado pelos próprios sujeitos comuns envolvidos na interação, considerando tanto a polidez quanto o comportamento político como

algo não inerente aos interlocutores, mas como uma habilidade interacional adquirida socioculturalmente e negociada no contexto situacional.

Em sua obra seminal sobre a *impolidez*, Culpeper (2011) reconhece que, nesse campo de estudo, os comportamentos impolidos são comumente referidos de diferentes formas, a exemplo: comportamento agravante para a face (*face-aggravating behaviour*); ato ameaçador à face (*face-threatening act*); trabalho de faces agressivo (*aggressive facework*); comportamento de ataque à face (*face-attacking behaviour*). O autor defende a deste último termo e o considera, em seu trabalho, como expressão sinônima e/ou englobante para as outras três. Nesse trabalho, o autor estabelece que a impolidez sempre envolve: (a) uma atitude mental assumida por um participante, carregada de crenças avaliativas negativas sobre comportamentos particulares em contextos sociais particulares; (b) a ativação dessa atitude por meio desses comportamentos particulares contextualmente situados. Junto a isso, Culpeper (2011) ainda determina que o trabalho com as faces em torno de um comportamento impolido também, em larga escala, é percebido de tal forma pelos participantes a partir de normas estabelecidas socialmente, além de se pautarem também em propósitos, intenções e recursos retórico-estratégicos dos interlocutores. Importante notar, a respeito dessa conceituação, que para se investigar a impolidez se faz de suma relevância uma compreensão das noções de face, normas sociais e intencionalidade – sobre as quais nos debruçaremos no próximo item (3.3.3).

Também no item a seguir, ademais, discorreremos acerca das duas categorias centrais para a abordagem sociointeracionista defendida por Spencer-Oatey (2002), à qual nos filiamos teoricamente. Em seu trabalho, a autora parte das quatro questões teóricas controversas para o futuro desta área de estudo, aqui já apresentadas, para engendrar uma teoria da (im)polidez centrada nos conceitos frutíferos de “face” e “direitos societários”. São essas duas noções centrais que depois pautarão, inclusive, o que Culpeper (2011) categorizou em seu trabalho como “face” e “normas sociais”. O item a seguir (3.3.3), de tal maneira, diz respeito às categorias de análise fundamentais para o tratamento dos fenômenos observados nesta pesquisa (subseções 4.1 a 4.5). É relevante salientar, ainda sob essa perspectiva geral amparada nesses dois autores, que a compreensão das ocorrências/incidentes de (im)polidez não deve estar voltada apenas para o verbal, mas deve considerar o não verbal e o paraverbal enquanto igualmente relevantes para a percepção dos participantes acerca de sentidos polidos ou impolidos (SPENCER-OATEY, 2002).

3.3.3 Face, direitos societários, intencionalidade e emoções

Propõe-se, nesta dissertação, uma teoria que não parte do uso linguístico em si, de modo descontextualizado da situação e da relação interpessoal dos participantes. De outro modo, assume-se um modelo teórico que se baseia no interesse pelo gerenciamento das relações entre os interlocutores, o que é chamado por Spencer-Oatey (2002) de modelo de gerenciamento das relações (*rapport*¹⁸ *management model*). Para tal modelo, torna-se necessário o exame minucioso de dois componentes gerais: o *gerenciamento das faces* e o *gerenciamento dos direitos societários*. Define-se, para tanto, as faces na interação como os valores sociais positivos que uma pessoa efetivamente reivindica para si, à medida que os outros também os ratificam (ou não) em uma situação particular (GOFFMAN, 2002). Em contrapartida, os direitos societários são definidos pelos papéis, funções, deveres e direitos (*entitlements*), tanto pessoais quanto sociais ou culturais, que um indivíduo efetivamente exige para si em uma determinada situação interativa. Com base nessa definição, é evidente que, no interior do termo “direitos societários”, estão envolvidas também “obrigações”, não apenas direitos. Para Spencer-Oatey (2002), enquanto a face é associada a *valores*, os direitos societários se relacionam com *papéis e direitos* – mas ambos apresentam tanto um aspecto subjetivo quanto sociocultural.

Quanto ao trabalho analítico com as *faces* na interação, Spencer-Oatey (2002) sugere que haja dois aspectos inter-relacionados: (i) uma face qualitativa (*quality face*), que tem relação com o nosso desejo fundamental por ser avaliado positivamente em termos de nossas qualidades pessoais, de forma diretamente associada com o nosso senso de “autoestima”, ou seja, nossas competências, habilidades, aparência, etc.; (ii) e uma face de identidade social (*social identity face*), que diz respeito ao desejo fundamental que temos de sermos reconhecidos e apoiados por nossas identidades ou papéis sociais, tal como líder de grupo, trabalhador assíduo, cliente valioso, etc., o que se interliga diretamente com nosso senso de “valor público” dentro de nossos papéis sociais ou funções dentro de um grupo. Ao adotarmos esse ponto de vista mais sociointeracionista para a noção de face, pretende-se dissociar este trabalho de concepções personalistas ou individualizantes, agregando à ideia de face um caráter primordialmente intersubjetivo, sociocognitivo e dinamicamente negociado. Em outras palavras, o cuidado com as faces, sob essa visão, envolve muito mais um tratamento adequado

¹⁸ Apesar de haver uma ampla bibliografia sobre o termo “*rapport*”, tomamos essa expressão, neste trabalho, de modo mais indistinto e aberto, como sinônimo de “relação harmoniosa” ou “relação funcional”.

da relação interpessoal ou de grupo, em vez de lidar apenas com um desejo meramente individual e aut centrado.

Ao definir a impolidez, por exemplo, Culpeper (2011) também atribui como central a noção de face. Para esse influente teórico, as faces na interação devem ser compreendidas no plano da completude entre as teorias individualistas e as coletivistas. O autor corrobora a visão de Spencer-Oatey (2002), ao considerar que tanto a face qualitativa quanto a face de identidade social são constituintes de um mesmo objeto teórico. Por outro lado, no entanto, Culpeper (2011) considera a existência também de um *terceiro componente*: a face relacional (*relational face*), que se trata de quem o participante é em relação aos seus “outros significantes”. Em outras palavras, esse aspecto da face reflete a identidade também, mas não de um ponto de vista sociocultural (como face de identidade social). Em vez disso, volta-se exclusivamente para as identidades estabelecidas dinamicamente na relação interpessoal fundada em uma troca interativa situada.

Quanto ao gerenciamento dos *direitos societários*, Spencer-Oatey (2002) preconiza outros dois subcomponentes: (i) direitos de igualdade (*equity rights*), que se refere à nossa crença fundamental de que somos merecedores da consideração dos outros e, por isso, devemos ser tratados de modo justo, equilibrado e igualitário, sem sermos explorados ou prejudicados quanto à nossa liberdade individual, o que se relaciona fortemente com as noções de custo-benefício e reciprocidade e com a dinâmica dicotômica entre “autonomia” e “imposição”; (ii) direitos de associação (*association rights*), que concerne à nossa crença fundamental de que somos merecedores de nos associarmos a outros indivíduos ou grupos, o que diz respeito tanto ao tipo e nível de envolvimento que estabelecemos com os outros (presentes ou não na interação), quanto também à quantia de interação que recebemos (nem ao ponto de sermos ignorados, muito menos sobrecarregados). Quando se discute os direitos societários do ponto de vista afetivo, faz-se interessante salientar que a “associação” também envolve o tanto que compartilhamos com o(s) outro(s) nossas preocupações, sentimentos ou interesses. Já com relação aos direitos de igualdade, é relevante notar que não se trata sempre de uma “vontade por autonomia”. Pelo contrário, por vezes, é tido como mais estimado ou “confortável” o pertencimento às restrições de uma imposição.

Para Culpeper (2011), por outro lado, deve-se ainda levar em consideração que a categoria de “direitos societários” não pode ser vista de modo desvinculado da noção de “norma social” (*social norm*). De acordo com o linguista britânico, as normas sociais são preceitos subjacentes aos direitos societários, porém menos tácitos e explícitos, pois estão fundados na mais profunda base de nossas crenças e valores. Tais normas, segundo ele, constituem-se de

três componentes essenciais: (i) a norma social de igualdade (*equity social norm*), que introduz a ideia de que cada membro de determinada comunidade é encarregado, na troca interativa, de uma quantidade de “recursos” ou “recompensas” que são proporcionais ao seu investimento ou capacidade de contribuição; (ii) a norma social de reciprocidade (*reciprocity social norm*), que se fundamenta no fato de que comportamentos como sociabilidade, anti-sociabilidade, atenção, afeição, entre outras formas de socialização, devem parrear-se e serem recíprocos, em maior ou menor nível; (iii) a norma de responsabilidade social (*social responsibility social norm*), que institui socialmente a compreensão de que, quanta maior foi a necessidade de um indivíduo ou grupo, maior deve ser a quantidade de recursos e recompensas alocadas a esse(s). Neste trabalho, atribuímos a norma social de igualdade à categoria principal de “direitos de igualdade”, enquanto que concebemos as normas de reciprocidade e de responsabilidade social de modo articulado a ambas as categorias de “direitos de associação” e “direitos de igualdade”.

Outras duas categorias de análise abundantemente produtivas são apontadas por Culpeper (2011), representadas pelas noções de “intencionalidade” (*intentionality*) e “emoções” (*emotions*). Ambos os conceitos são originários de teorias tradicionais da polidez, menos interessadas em uma concepção “êmica” de pesquisa. Pelo contrário, trata-se de estudos mais voltadas para um tratamento “ético” dos dados – isto é, enquanto valores e normas estabelecidos previamente, e reproduzidos mecânica e sistematicamente. A abordagem teórica empreendida por Culpeper (2011), no entanto, propõe-se a desafiar tais visões apriorísticas dos fenômenos relacionados à intencionalidade e às emoções.

Os modelos de análise da *intencionalidade* elaborados em teorias clássicas, tais como Brown & Levinson (1987) e Leech (1983), escoram-se na noção griceana de que as intenções existem *a priori* nas mentes dos falantes e que é a percepção de uma intenção “polida” por parte dos ouvintes que levam ao entendimento da polidez. De acordo com Haugh (2008), esse modelo comunicativo vem sendo desafiado por sua ênfase em estratégias comunicativas pouco dinâmicas, além de negligenciar a situação imediata de uso e ignorar vontades que são coletivas ou intenções de grupo (as chamadas “*we-intentions*”). Uma alternativa para esse problema comunicativo vem emergindo por meio de estudos de corrente mais social, cultural e interacionista (DURANTI, 2006). Sob essa visão, a intencionalidade assume um papel mais reduzido na comunicação, tal como em Duranti (2006), trabalho no qual as “intenções” são igualadas à “direcionalidade” que a interação assume de forma espontânea, negociada e relacionada ao tópico discursivo (o que se traduz no conceito de *aboutness*). A ênfase é, assim, inclinada às intenções enquanto um construto *post-facto*, que é topicalizado explicitamente e

leva em conta ações de adequação ou violação às normas interacionalmente estabelecidas (HAUGH, 2008).

Assumindo tal postura teórica sobre as intenções em interação, Culpeper (2011) reconhece também que, do ponto de vista metodológico, a noção de intenção tomada como objeto *post facto* é claramente mais vantajosa que uma perspectiva apriorística. Segundo o autor, isso se justifica pelo fato de que os interlocutores, em geral, manifestam seus entendimentos no decorrer da interação, usando a noção de “intenção” como uma ferramenta explicativa e avaliativa, o que se torna evidência de estudo para o analista da interação. Além disso, o linguista aponta que estudos da área da psicologia social têm mostrado que comportamentos, polidos ou impolidos, percebidos como “intencionais” são considerados mais pujantes, intensos ou severos, e com isso tendem a receber respostas mais “fortes”. Com efeito, faz-se mais adequado conceber a intencionalidade como um conceito escalar, no qual posições mais “fracas” na escala envolveriam noções como responsabilidade, controle sobre um ato ou ainda a sua previsibilidade (CULPEPER, 2011). Em termos gerais, entende-se a intencionalidade em um continuum de vários componentes, dos quais nem todos podem estar em foco, fazendo-se presente aspectos tanto socioculturais quanto situadamente inseridos na troca comunicativa.

Já por outro lado, a categoria relativa às *emoções* é descrita por Culpeper (2011) como fundamentalmente correlacionada à percepção que os participantes da interação empreendem em torno de uma ideia de “agressão”, percepção essa que é atravessada por uma cognição social. Estudos em psicologia social de linha darwinista apontam uma base biológica para todo comportamento social, sob o argumento central de que tanto as demonstrações de cuidado/afeto quanto as agressões ao outro são comportamentos adaptativos, cujas demonstrações de “emoção” se moldam às expectativas interacionais. Por outro lado, tais teorias biológicas não são suficientes para explicar tal aspecto da (im)polidez, pela razão de que, por exemplo, as pessoas podem ficar com raiva, mas controlar essa raiva e não exibir agressividade (CULPEPER, 2011). Por conta dessa brecha teórica, cada vez mais, as abordagens à agressão têm prestado atenção ao papel da cognição. Trabalhos recentes sugerem que rotinas comportamentais agressivas, por exemplo, podem ser aprendidas e executadas por meio de esquemas mentais (cf. TANNEN; WALLAT, 2002).

Outro aspecto das emoções em interação é voltado para concepções de moralidade culturalmente situadas, geralmente associadas a uma habilidade social, perceptível por meio do domínio (ou não) do que é moralmente aceito expressar publicamente em matéria de emotividade (cf. KASPER, 1990). Partindo dessa ideia básica, Culpeper (2011) sugere que a

atitude emocional pode ser conceituada como uma espécie de *esquema de atitude*. Os “esquemas de atitude” são compostos de crenças avaliativas, que podem estar associadas a aspectos emotivos, como gostar e não gostar. De tal modo, esquemas de atitude estão associados a uma série de esquemas emocionais, incluindo: fatos ou informações previamente contextualizadas, respostas comportamentais (exibições emocionais) do outro e procedimentos de autocontrole. Com efeito, essa noção ampla de “emotividade” agrega a ideia central de que os mecanismos de (im)polidez mais direcionados à expressão de emotividade se arquitetam em torno da demonstração, pelos participantes, de que “se sentiram bem” ou “se sentiram mal” com algo dito pelo outro. Essas duas formas básicas de demonstração emotiva são categorizadas neste trabalho, respectivamente, pelos termos *indício de harmonia* e *indício de desarmonia*. Ainda nesse sentido, é sustentado também por Culpeper (2011) que, em grande parte, tais demonstrações se realizam estrategicamente e de modo relativamente autoconsciente.

Em síntese geral, toma-se neste trabalho como categorias de análise quatro principais conceitos abundantemente expressivos para as teorias recentes da (im)polidez de linha mais sociointeracionista: face, direitos societários, intencionalidade e emoções. Com base nessas noções, desenvolve-se ainda outras subcategorias também relevantes. Um plano geral desse aparato teórico pode ser descrito pelo seguinte quadro:

Quadro 8 – Categorias de análise: mecanismos de (im)polidez

CATEGORIAS PARA AS ANÁLISES DOS DADOS			
Face	Direitos societários	Intencionalidade	Emoções
Face qualitativa	Direitos de igualdade	Intenções <i>a priori</i>	Indício de harmonia (demonstração de “sentir-se bem”)
Face de identidade social	Direitos de associação	Intenções <i>post-facto</i>	
Face relacional	Normas sociais (subjazem os tipos de direitos)	Intenções coletivas (<i>we-intentions</i>)	Indício de desarmonia (demonstração de “sentir-se mal”)

Fonte: elaborado pelo autor, com base em Spencer-Oatey (2002; 2005) e Culpeper (2011).

Faz-se primordial destacar que essas categorias de análise não são o fim em si desta pesquisa, isto é, não se pretende apenas observar tais conceitos e/ou contabilizá-los nos dados, mas utilizá-los como ferramentas de análise para os tipos de ocorrência que notamos predominância. A esses tipos de ocorrência ou incidente, com base em Spencer-Oatey (2002), atribuímos a noção de *tensão relacional*.

Às situações de conflito que emergem de interações espontâneas, em geral, são atribuídas diferentes expressões terminológicas ou conceitos teóricos. Dentre os diversos termos utilizados, é recorrente identificar estudos sociointeracionistas que se referem a tal fenômeno como “conflito” ou “situação de hostilidade” (PRIMO, 2005). Tais vocábulos designam sentidos relativamente restritos, visto que se vinculam a abordagens teóricas já sedimentadas e estabelecidas, comumente baseadas em interações face a face sob condições institucionalizadas e/ou controladas. Segundo Primo (2005), o “conflito” que desponta de interações mediadas por computador se baseia menos em protocolos de situações institucionalizadas e, em contrapartida, funciona mais dinâmica e negociadamente orientado com base nas flutuações de poder dentro de relações interpessoais profundamente situadas. É sob esta visão que os *momentos de tensão relacional*, tal como conceituado por Spencer-Oatey (2002), se faz fulcral para a abordagem deste estudo, na medida em que tal conceito abarca a ideia de que o “conflito em potencial” pode ocorrer quando os participantes apresentam preocupações discrepantes e/ou divergências no modo de gerenciamento da relação interpessoal, afetando a manutenção do *rapport*, de forma situada aos interesses particulares e psicológicos de cada participante e do grupo em si. De tal forma, procura-se utilizar as categorias listadas no Quadro 8 não como um produto-fim *per se*, mas como meio; isto é, como ferramenta de investigação dos “momentos de tensão relacional” prototipicamente recorrentes e representativamente significativos dentro dos jogos analisados, discutidos neste trabalho nas subseções 4.1 a 4.5.

Por outro lado, vale salientar que os conceitos expressos nas quatro colunas do Quadro 8 não são excludentes entre si no conjunto da análise de um dado (de um momento de tensão relacional), mas se mesclam nas discussões aqui realizadas. Nesse mesmo sentido, tais categorias também não restringem a análise à obrigatoriedade de classificações únicas e fechadas para cada dado/resultado descrito. Especificamente quanto às expressões linguístico-textuais de comportamento impolido, trataremos os dados com base na noção desenvolvida por Culpeper (2011) de *fórmulas convencionalizadas de impolidez*, que assume uma orientação epistemológica não apriorística do que é ou não (im)polido, concentrando-se nos efeitos e avaliações que são feitas pelos participantes acerca de “expressões convencionais” de impolidez que emergem da interação.

As fórmulas se diferenciam da noção tradicional de “estratégia”, sobretudo por não se amparar em correlações diretas ou mecanicistas entre ato de fala e efeito perlocutório. De modo amplo, Culpeper (2011) divide as fórmulas convencionalizadas de impolidez em: (i) insulto direto (afirmações, referências ou vocativos negativos personalizadas); (ii) crítica/reclamação

acentuada; (iii) desafio, perguntas ou pressuposições desagradáveis; (iv) uso deliberado do tom de arrogância; (v) reforços acintosos de mensagens; (vi) dispensas ou expressões de desprezo; (vii) expressões silenciadoras; (viii) ameaças em caráter explícito; (ix) maldições, maldizeres ou desejos ruins. Essas expressões/fórmulas descritas por Culpeper (2011) não são o produto final de uma teoria preditiva da impolidez. São, na verdade, o resultado de análises indutivas de diversas interações reais, isto é, trata-se de expressões relativamente comuns e etnometodologicamente funcionais para o contexto da troca comunicativa, observadas situadamente com base nas avaliações dos participantes.

3.3.4 A (im)polidez em interações *on-line*

Todos esses componentes teóricos aqui apresentados acerca dos fenômenos interacionais relacionados à (im)polidez são relevantes para o tipo de trabalho que empreendemos nesta dissertação. Todavia, faz-se ainda relevante compreendermos o funcionamento desses aspectos teóricos no ambiente de interação no qual se situam as partidas de jogos eletrônicos *on-line multiplayer*. Discorreremos, a seguir, a respeito da polidez e da impolidez nas interação *on-line* de modo mais geral e, por conseguinte, também sobre os fenômenos interacionais especificamente nos jogos eletrônicos.

Uma das circunstâncias básicas de se estudar interações *on-line*, segundo Graham (2007), tem relação com o fato de que os interactantes estão constante e dinamicamente engendrando (*crafting*) suas identidades *on-line* – por vezes, tratam-se de identidades que vão muito além daquelas que os definem na vida cotidiana fora do ambiente virtual. Os membros, assim, indexam – tanto no momento da interação quanto na memória recursiva do grupo ou comunidade – suas identidades idealizadas que lhes permitem superar a diversidade de suas comunidades cultural e geograficamente variadas, utilizando-se para tanto de denominadores comuns do próprio meio na criação de identidades *on-line* categorizadas entre si como “bem-sucedidas” (GRAHAM, 2007).

É possível depreender disso o fato de que os indivíduos criam identidades em relação a conceitos “personificados e idealizados” de si mesmo, que existem como aspectos cuidadosamente elaborados para a própria face, para a representação de um “eu” (MCADAMS, 1993). Com base nisso, Graham (2007) aponta que alguns arquétipos de identidade muito comuns nos ambientes *on-line* são os de “professor”, de “guerreiro”, de “sobrevivente”, dentre outros – podendo, muitas vezes, aparecer simultaneamente, dando voz a diferentes aspectos de nós mesmos e de nossas identidades. É relevante enfatizar que tais arquétipos de

comportamento representativo sobre o “eu” interacional são sempre interdependentes de uma relação contextual específica entre membros específicos de um grupo ou comunidade. Isso inclui a historicidade das trocas comunicativas entre esses participantes, o que pode ser apreendido das pistas de contextualização fornecidas pelos interactantes de modo constantemente atualizado no evento comunicativo.

Em consonância a esses modos de representação, Graham (2007) acrescenta que a (im)polidez em meios *on-line* (*e-politeness*) tem seu próprio conjunto de normas e restrições e, partindo disso, esclarece que, à medida que esse tipo de interação mediada se torna mais prevalente, devemos estar mais conscientes do impacto do “meio” em que ocorre a CMC, afinal, são várias as formas específicas de interação *on-line* – uma troca comunicativa por e-mail é bastante diferente de interações em jogos digitais, por exemplo. Em outras palavras, o “meio específico” onde ocorre a comunicação também desempenha seu próprio papel fundamental na determinação das expectativas de comportamento. Além da influência do meio, Graham (2007) lista também uma análise das relações de “poder” como fundamental para um exame da (im)polidez *on-line*. Com isso, toma importância uma percepção de que o conflito é inerente ao exercício do poder e da discordância, inclusive porque o trabalho relacional e a polidez potencialmente coocorrem em ambientes *on-line*.

Sob uma visão mais refinada, com ajustes mais definitivos à sua teoria, Graham e Hardaker (2017) elencam 7 (sete) principais questões/dilemas centrais a se observar universalmente, em maior ou menor grau de relevância: (a) “Sincronia *versus* Assincronia”, que diz respeito ao estado de simultaneidade (ou não) da troca comunicativa; (b) “Orientação privada *versus* Orientação pública”, que tem relação com o alcance mais ou menos público do que é dito pelos participantes; (c) “Orientação relacional *versus* Orientações de meta específica”, que concerne ao objetivo do que é dito/feito, i.e., se está voltado para a relação em si ou para uma meta individual; (d) “Foco na interação *versus* Foco na declaração”, que se relaciona com o propósito da interação em si, i.e., se é comunicar algo específico ou estabelecer relações; (e) “Anonimato”, que se trata do potencial dos participantes de estarem escondidos e protegidos do que dizem/fazem; (f) “Longevidade”, que diz respeito ao fato de algo poder durar indefinidamente, sendo atualizado sempre que houve interesse de alguém, como em publicações de rede social; (g) “Comunicação face a face *versus* CMC”, dilema este que concerne à natureza básica e fundamental de muitas pesquisas comparativas, que visam compreender o que é único ou distinto na comunicação *on-line*.

Tomando por base essas sete questões basilares, pode-se afirmar que este estudo aqui realizado se volta para um tipo de interação que é: em maior parte, síncrona; com orientação

relativamente privada; mesclada por orientações (objetivos) tanto relacionais quanto de metas específicas; com foco maior na interação (na relação estratégica entre equipe); com ínfimo nível de anonimato, tendo em vista que os participantes são “colegas” de jogo, que se conhecem e se comunicam cotidianamente, mesmo que à distância; com grau nulo de longevidade, tendo em vista que a interação se encerra com o fim de cada partida; cujos sentidos são integralmente construídos em situação de CMC.

Retornando à questão delineada por Graham (2007) acerca do meio em que se dá a interação, faz-se ainda importante detalhar as especificidades das interações em partidas de jogos eletrônicos *on-line* entre múltiplos jogadores. Tratando especificamente do “meio” em que ocorre a (im)polidez *on-line*, Graham e Hardaker (2017) destacam que as interações em jogos eletrônicos possuem aspectos muito particulares e profundamente produtivos, do ponto de vista analítico, no que concerne à (im)polidez. Nesse trabalho, os autores listam diversos tipos de interação teoricamente produtivos para este campo de estudo, mas selecionam como estudo de caso central as CMCs em jogos digitais (*online gaming*), para ilustrar como essa esfera de comunicação permite aos usuários criar mundos gerados por computador e criar/usar personagens (avatars) que podem operar dentro do mundo criado no/pelo jogo. Com essa possibilidade “criativa”, as possibilidades de impasses e desenvolvimento de conflitos se diversifica expressivamente.

Ainda com relação a essa esfera comunicativa, Graham e Hardaker (2017) indicam dois caminhos de investigação altamente frutíferos: (i) reflexões analíticas sobre o chat oral e o chat escrito dentro de jogo, que são recursos críticos em mundos virtuais, altamente síncronos e podem revelar tanto uma natureza estratégica desse tipo de interação quanto uma propriedade de gestão das relações interpessoais em si; (ii) investigações que correlacionem trabalho relacional e (im)polidez, abordando o modo como os jogadores negociam a interação em ambientes altamente síncronos e frequentemente multimodais. Outro ramo produtivo desse tipo de interação tem relação com os comportamentos agressivos que são categorizados pelas comunidades de jogadores como “tóxicos” (RIMINGTON, 2017), ideia essa que parte de um saber de senso comum – tácito entre os membros das comunidades “gamers” – e que, ao mesmo tempo, está intrinsecamente relacionada aos interesses dos estudos sobre os comportamentos linguísticos impolidos.

No que diz respeito aos termos comuns na linguagem “*gamer*” para se referir a comportamentos impolidos, há uma infinidade de expressões usuais utilizadas nas mais diversas comunidades de jogadores (GRAHAM; HARDAKER, 2017), tais como “*trolling*” (produção deliberada de desordem), “*flaming*” (ofensividade, agressividade) ou “*spamming*”

(perturbação pelo excesso de comunicação). Como costuma ser o caso com termos originados na CMC, as definições podem variar amplamente conforme o tempo e as comunidades. Em algumas comunidades, o termo “*troll*”, por exemplo, se refere a um comportamento semelhante a uma brincadeira linguística despreocupada, que é avaliada pelos participantes de acordo com seu grau de “esperteza” e conveniência. Em outros contextos, essa expressão adjetiva um jogador que apresenta comportamentos muito mais extremos e, em alguns casos, até ilegais, apresentando-se sob uma expressão de ódio a indivíduos ou grupos. De acordo com as definições de Graham e Hardaker (2017), a principal diferença entre *trolling*, *spamming* e *flaming* se baseia essencialmente na intenção. Os “*trolls*” são intencionalmente desordeiros, enquanto os “*flamers*” podem simplesmente se deixar levar por suas emoções no momento. Os “*spammers*”, por outro lado, pretendem ser perturbadores, mas não necessariamente agressivos. Como Culpeper (2013) aponta, no entanto, a intenção não é um componente necessário para a impolidez, mas influencia na avaliação e categorização que os participantes fazem acerca da gravidade do comportamento impolido. A “intencionalidade” (descrita no item 3.3.3) é, portanto, de fundamental importância para esse aspecto da interação em jogos eletrônicos *on-line*.

Tomando como ponto de partida tais concepções teórico-metodológicas para esse objeto de análise, esta pesquisa pretendeu descrever e analisar o funcionamento da interação entre múltiplos jogadores em jogos eletrônicos *on-line*, buscando identificar como, em partidas de jogos eletrônicos *on-line* entre múltiplos jogadores em equipes, os participantes da interação elaboram estratégias coletivas em time por meio dos mecanismos de (im)polidez, no âmbito dos momentos de tensão relacional mais produtivamente recorrentes nesse tipo de interação. Como veremos na seção 4, a seguir, observou-se que os papéis específicos de cada jogador estabeleceram, legitimando ou não, quais estratégias específicas poderiam ser utilizadas por cada um, sendo avaliado o cumprimento adequado de seus papéis dinamicamente estabelecidos no decorrer de cada interação.

4 A (IM)POLIDEZ EM JOGOS ELETRÔNICOS *MULTIPLAYER*

O fenômeno da interação verbal é estudado por diferentes teóricos da linguística e de outras ciências humanas, cada um com seus preceitos epistemológicos e objetos de análise. Como resultado geral desses mais diversos enfoques, tem-se o entendimento atual de que toda atividade social, em maior ou menor nível, sempre coloca em jogo a ordem da linguagem, mesmo que de forma indireta. Toda atividade social humana é perpassada por uma noção abrangente de interação. Apesar de uma ampla diversidade nos estudos linguísticos ao lidar com o fenômeno da interação verbal, há dois aspectos conceituais comuns a qualquer abordagem: (i) a interação é a unidade primordial pela qual a linguagem se realiza; e (ii) estudar a interação pressupõe investigar os aspectos pragmáticos ou sociais da comunicação humana. Visando a montar um aparato teórico-metodológico que possibilite a análise de dados linguístico-textuais em interações digitais, mais especificamente em jogos eletrônicos *on-line*, voltamos os nossos esforços para os principais conceitos teóricos que circundam as áreas da AC e da SI, enfocando nosso aparato teórico mais especificamente no campo de estudos da (im)polidez.

A posição teórica que aqui adotamos pretende conciliar os preceitos etnometodológicos da AC com a noção sociocognitiva de comunicação defendida pela SI. Tal articulação permite construir um aparato que concebe a interação verbal como um conjunto de ações estratégicas realizadas conjuntamente entre dois ou mais participantes para se estabelecerem sentidos com base em esquemas e enquadres interativos mais adequados à situação social de interação. Essa associação entre AC e SI também possibilita o desenvolvimento de análises de caráter êmico, voltadas para pistas de contextualização que evidenciem a explicabilidade e a indicialidade das ações (para)verbais e não verbais dos participantes. Essa postura teórica pode levar, desse modo, à descrição da organização de interações situadas em ambientes digitais *on-line*, os quais consideramos como espaços de heterogeneidade de comportamentos.

Atentando para a relação entre práticas comunicativas e as diferentes formas de uso das tecnologias, empreendemos neste trabalho uma preocupação textual-interativa e sociolinguística, além de um tratamento dos recursos discursivos retórico-estratégicos na linguagem *on-line*. Nessa visão, entende-se que os usuários constantemente adaptam suas maneiras de interagir em diferentes modos de CMC para atender a seus mais diferentes objetivos. Com o avanço tecnológico dos jogos eletrônicos de modo alinhado aos recursos de internet, integrando os usuários em modos de jogo com cooperação e/ou disputa, vem tomando força um campo de pesquisas voltadas para a interação entre os usuários em modos de partida

multijogadores (*multiplayer*). Nessa perspectiva, que é aqui assumida, as possibilidades espaciais, temporais e sistêmicas que surgem com um jogo para dois jogadores são complexificadas em modos multijogador, visto que, nesse cenário de embate, podem-se formar equipes/times e, conseqüentemente, estratégias discursivas coletivas. É importante destacar que essas estratégias se inserem em um tipo de interação atravessado pela disputa/competição, o que presume a ocorrência de situações de embate, que estão enraizadas na própria natureza dos jogos *on-line* multijogadores, cuja premissa é haver dois ou mais lados com interesses diretamente conflitantes.

Com base nas construções teóricas ora apresentadas até aqui neste trabalho, abre-se margem para investigações que pretendam explorar a organização textual-discursiva da linguagem *on-line* – não apenas em jogos eletrônicos, mas também em outros ambientes digitais de embate ou competição. O aparato aqui elaborado pretende-se produtivo em estudos que tenham como objetivo analisar as condições de produção e percepção do conflito e da (im)polidez nesses tipos de interação. Para tanto, com base principalmente em Spencer-Oatey (2002; 2005) e Culpeper (2011), adotamos (cf. Quadro 8) como categorias centrais de análise: (i) “Face”, que se subdivide em face qualitativa, face de identidade social e face relacional; (ii) “Direitos societários”, que se constituem de direitos de igualdade e de associação, os quais são circunscritos e regulados por normas sociais de igualdade, reciprocidade e responsabilidade social; (iii) “Intencionalidade”, que pode se apresentar por meio de intenções *a priori*, de intenções *post-facto* ou de intenções coletivas; (iv) “Emoções”, que se destringe nas subcategorias de indício de harmonia, ao demonstrar de algum modo sentir-se bem, e indício de desarmonia, ao demonstrar sentir-se mal.

Tais categorias e conceitos, no entanto, não são por si só o propósito ou finalidade deste trabalho. Visa-se, na verdade, a utilizá-los como meio/ferramenta de análise para investigar os 5 (cinco) tipos de ocorrência de “tensão relacional” sistematicamente predominantes e prototípicos que identificamos a partir das análises preliminares dos dados. Esses cinco tipos de ocorrência – que são aqui concebidos como definidores e descritores fundamentais do tipo de interação aqui analisada, em ambos os jogos eletrônicos estudados – estão descritos, analisados, interpretados e discutidos minuciosamente da subseção 4.1 à subseção 4.6, a seguir. Em nossas análises e discussões, partimos da posição teórica de que esses cinco momentos prototípicos de tensão relacional estão, em maior ou menor grau, articulados entre si para um organização geral e sistemática da interação em quaisquer jogos eletrônicos *on-line* para múltiplos jogadores em caráter competitivo.

4.1 Negociação das ações iniciais do *early game* ou *round*

Sob um ponto de vista mais teleologicamente cronológico do funcionamento das interações, faz-se inegável reconhecer que, em partidas de jogos eletrônicos *multiplayer* em equipe, o primeiro “momento de tensão relacional” objetivamente reconhecível se dá logo nos primeiros segundos/minutos de jogo. Em jogos cujo modelo de *gameplay* (jogabilidade) se baseia em um único “*match*” (confronto), que é o caso do LoL, atribui-se o termo “*early game*” a esse momento inicial de negociação das estratégias/posturas coletivas da equipe e das respectivas atribuições (papéis, funções, poderes, lideranças e responsabilidades) de cada jogador. Mais propriamente no LoL, para além do confronto em si dentro da partida, o “jogo” já começa, na verdade, na chamada “fase de seleção e banimentos” (*picks & bans*). Por essa razão, esse momento interacional também foi devidamente analisado em nossos dados. Já nos jogos cujo estilo de jogabilidade consiste na realização de vários confrontos/*matches* rápidos dentro de uma mesma partida (tal como os *rounds* no CS:GO), as negociações das faces, dos direitos societários e de suas respectivas resoluções de tensão relacional geralmente transcorrem ao longo dos primeiros confrontos (*rounds*) de cada partida, como observaremos nesta subseção. Apesar da dinamicidade característica desse tipo de interação, tais “acordos” sujeitam-se, entretanto, a motivações, reivindicações e intenções prévias à própria partida em si, tanto no nível coletivo quanto no individual.

4.1.1 Embate de intencionalidades e instauração de relações de poder

Um primeiro aspecto que se faz saliente nas partidas analisadas diz respeito à imposição de intencionalidades individuais e, por meio disso, uma instauração de relações de poder e dominância logo ao início de partida, de um jogador mais habilidoso e/ou mais experiente em relação aos seus colegas de equipe. Nessas ocasiões, há uma frequente ameaça das faces relacionais, em razão de uma sobreposição das intenções *a priori* de um participante específico em relação às intenções coletivas de sua equipe. Para compreender esse fenômeno, observaremos neste item os Excertos 1 e 2.

Excerto 1 – CS:GO, 1ª partida, 1º *round* (02:46 - 02:58)

01	((Em partidas de CS:GO, os jogadores de uma mesma equipe definem seus papéis na partida
02	logo no primeiro <i>round</i> ou, muitas vezes, antes da partida. Neste excerto, os jogadores
03	estabelecem que jogarão, a cada <i>round</i> , na função mais conveniente ou próxima do lugar em
04	que 'nascerem' no mapa (derem 'respawn') a cada <i>round</i> .)

05	<u>Jogador 2A:</u>	olha ... vamo' jogar com <i>respawn</i> ? ((em tom impositivo))
06	<u>Jogador 2E:</u>	a gente num tinha combinado de CA-DA UM jo-gar na sua
07		role ((função)) [[padrão, num foi?
08	<u>Jogador 2D:</u>	[[NÉ i::sso, MAno! Que DROga, meu irmão ...
09		já querem ava-CA-LHAR, É?! ((entonação da voz elevada ao final
10		da elocução))
11	<u>Jogador 2C:</u>	pois É!! ... vamo in-VEN-TAR NÃO!
12	<u>Jogador 2A:</u>	((entonação de voz serena, mas assertiva)) Se NÃO der CERTo, a
13		gente muda ... beLEza?! Va-[[mo assim?!!
14	<u>Jogador 2B:</u>	[[Bora!
15	<u>Jogador 2C:</u>	[[BOra!! ((entonação de voz
16		elevada, em ar de irritação))
17	<u>Jogador 2E:</u>	tudo bem ... BE-[[LEza! ((entonação descendente, irritado))
18	<u>Jogador 2D:</u>	[[pode ser ((entonação descendente, em tom de
19		resignação, descontentamento e/ou frustração))

No início de ambas as interações que analisaremos neste item 4.1.1, em dados coletados nos dois jogos, ocorre uma negociação dos papéis na interação, o que determinará, em certa medida, os comportamentos dentro de jogo ao longo das três partidas. Em outras palavras, o que cada um dos participantes deverá fazer no transcorrer das partidas é estabelecido por meio de uma *negociação dos direitos societários* ainda nos momentos preliminares da interação. É evidente, por outro lado, que a essa “transação” subjazem valores e identidades ratificadas para si, tanto por meio de expectativas de comportamento (SPENCER-OATEY, 2005) quanto por autoimagens pré-construídas (GOFFMAN, 2002), prévias à própria interação.

Especificamente no caso do Excerto 1 (no CS:GO), a proposição feita é a de que se estabeleçam as funções a cada *round*, com base na proximidade de onde cada jogador “dá *spawn*”, isto é, onde cada um nasce todo “turno”. Essa organização dos direitos societários se dá por meio de uma *imposição de intencionalidades individuais* (CULPEPER, 2011) dos jogadores em posição de dominância – sustentada por uma autoridade com relação aos conhecimentos e experiências no jogo –, o que leva a uma *instauração de relações de poder* relativamente demarcadas logo no início da interação. Tal “imposição” acarreta um *confronto de posicionamentos e intencionalidades*.

O Jogador 2A sugere, de modo relativamente imperativo, um estilo de jogo mais adequado às suas intenções *a priori*. O enunciado do Jogador 2E – “CA-DA UM jo-gar na sua *role padrão*” (linhas 6 e 7) – introduz à situação interacional, por meio de elevação da voz e silabação, um indício de desarmonia, direcionado à sugestão do Jogador 2A. Tal indício emerge de uma aparente quebra de intenções coletivas (*we-intentions*) preestabelecidas, o que, por sua vez, também põe em xeque a *face relacional* de quatro dos cinco participantes.

A concordância dos Jogadores 2D e 2C logo em seguida, também em entonação de voz elevada, legitima a reivindicação feita por 2E, atribuindo maioria à sua posição. No entanto, partindo de sua posição prévia de superioridade, o Jogador 2A se utiliza de sua autoridade, visando a manter íntegra a *face qualitativa* (SPENCER-OATEY, 2002) de “líder” perante os colegas, através de uma dupla proposição concessiva em entonação elevada de interrogação por parte do Jogador 2A, em resposta à contestação de seus colegas de equipe: “*beLEza?! VAmo assim?!?*” (linha 13). Mesmo sendo maioria, toda a equipe termina por ceder à estratégia de jogo apresentada na intencionalidade do Jogador 1A, indo contra suas próprias *we-intentions* concebidas anteriormente à primeira partida.

Os enunciados finais, nesse Excerto 1, dos Jogadores 2C, 2E e 2D – todos em tom de voz elevada ou entonação descendente, com relativa expressão de irritação, resignação, descontentamento e/ou frustração – sugerem sociointeracionalmente o estabelecimento de uma posição de dominância e liderança do Jogador 2A nas relações de poder dentro da equipe frente aos outros jogadores. Tal particularidade sociocomunicativa será explorada mais aprofundadamente na subseção 4.3, em ambos os jogos. Também se faz possível observar relações de poder parcialmente pré-construídas entre os colegas de equipe na troca comunicativa observada no Excerto 2.

Excerto 2 – LoL, 1ª partida, *picks & bans* (02:41 - 03:03)

01	((Fase de seleção e banimentos de campeões. Uma das funções que resta selecionar um
02	campeão é a de 'jungler'. As principais vozes de liderança do time - Jogadores 1D e 1C -
03	começam a debater com os colegas de equipe sobre qual é o melhor campeão para a sinergia
04	da "composição" que eles estão montando, dentro das possibilidades do que o Jogador 1B (o
05	jungler) consegue jogar e se desempenhar melhor.))
06	<u>Jogador 1D (adc)</u> : pega::: ... o que é que tá bom na jungle, hein,
07	<u>Jogador 1B?</u> Tu sabe?
08	<u>Jogador 1E (sup)</u> : Lee Sin, Lee Sin! ... Lee Sin!! ((Trata-se de um campeão
09	considerado pela maior parte dos jogadores como complexo e
10	difícil de se jogar.))
11	<u>Jogador 1D (adc)</u> : não, Lee Sin não! Peraí, PÔ!! Um boneco que o cara sabe
12	jogar, NÉ, BICHO?! ((tom de impaciência))
13	<u>Jogador 1C (mid)</u> : rapaz... Hecarim tá bom, mano (+2.0) Sabe jogar
14	de Hecarim, [[<u>Jogador 1B?</u>
15	<u>Jogador 1D (adc)</u> : [[Quer que eu ... ei, ele sabe não.
16	<u>Jogador 1C (mid)</u> : fala rápido! ((Faltava apenas 12 segundos para selecionar o
	próximo campeão.)) E aí? Sabe jogar de [[Hecarim?!
17	<u>Jogador 1D (adc)</u> : [[não ... não,
18	não, NÃO! Sabe não, sabe não! Sabe NÃO, PORRA!
19	<u>Jogador 1C (mid)</u> : vou pegar teu Voli, então, mano. ((Até esse momento, a

Jogador 1C faz a sugestão de pegar o “Voli” (o campeão Volibear), mas o Jogador 1D ignora tal proposição, “exigindo” de modo brando: “*PO-de PE-GAR Xin Zhao!*” (linha 22). Nessa ocasião, pela entonação ascendente e exclamativa, assim como pelas repetições, a expressão “pode pegar” não parece ser uma sugestão aberta, mas uma tomada de posição clara, em expressão de ordem. Inclusive, ao final desse excerto, constata-se que entonações mais ascendentes, assertivas e/ou exclamativas são plenamente legitimadas por tal relação de poder estabelecida nesse momento inicial de partida. Tal fato é perceptível no fim da fase de seleção dos campeões, quando os Jogadores 1C e 1D, após vários dos participantes falarem em tom de voz alto (alguns gritando), exigem uma suposta “calma na seleção de campeões”, também em entonação elevada: “*CA:::lma! ... deixa a gente converSAR!*” / “*CA:::::LMA, pô! Tem que res-PI-RAR!!*” (linhas 28, 29 e 30). Infere-se, com efeito, que tal “calma” alegada por ambos, supostamente, não se faz/fez presente no comportamento discursivo dos outros três aliados de equipe.

4.1.2 Advertências e repreensões para estabelecimento de normas

Identificou-se, por outro lado, deliberações em inícios de partida que emergem da necessidade comunicativa, por parte dos “líderes” de equipe, de executar *advertências ou repreensões* de modo *mais assertivo e impositivo* ao comportamento de aliados em posição de menor poder discursivo na interação, com fins de *estabelecer normas* tanto de comportamento verbal quanto de postura em partida. Tais repreensões explícitas foram averiguadas nos dados por meio: (i) de *indícios de desarmonia* pelo (não) partilhamento de conhecimento; (ii) da sobreposição dos *direitos de associação* em detrimento dos *direitos de igualdade*. Sob esse ponto de vista, analisemos os dois excertos a seguir.

Excerto 3 – CS:GO, 3ª partida, 3º round (04:49 – 05:12)

01	<i>((Início de partida, 3º round. Os jogadores estão economizando recursos (dinheiro) para adquirir equipamentos e armas para rounds mais decisivos. Após perder os dois primeiros rounds, o Jogador 2C tenta motivar a equipe falando que não desperdiçaram dinheiro com armas ou itens, o que minimizaria o 'estrago' das mortes.))</i>
02	
03	
04	
05	<u>Jogador 2C:</u> olha, tem algo bom, nosso time ... pelo menos, nosso time não gastou nada ... a gente só foi na pistolinha até agora, pô!
06	num comprou rifle ainda, que nem eles.
07	
08	<u>Jogador 2A:</u> <i>((em tom de riso e sarcasmo))</i> véi! tu tá É CE-go, É, bicho?! ...
09	me::u AMI::go! eles acabaram de matar nosso time TTodo de
10	COLT!! <i>(('colt' é o apelido de uma das armas de CT.))</i>

11 Jogador 2C: ((voz em volume baixo, hesitante)) s-sim, tô:: ... tô' ligado, pô.
 12 é que::: ... que eu nu::m, num vi ... porque o cara q-que me
 13 matô::' ... ele 'tava de pisto::la, véi.
 14 Jogador 2A: ((ainda em tom de riso e sarcasmo)) PO:::RRA ... MEU aMI::go!
 15 tas zoando CO-MI-go, só POde!! carai' ... eu vi tu morrendo,
 16 MA::NO!! ele tava de frente PRA TU, com uma colt (+2.0) preste
 17 mais atenção na parTIDA, pela FÉ!!
 18 ((Todos se calam por vários segundos. Nenhum jogador questionou a advertência incisiva
 19 dada por 2A. Segundo o Jogador 2D em stimulated recall, a esse ponto da partida, já
 20 parecia evidente para todos uma posição de dominância por parte do Jogador 2A.))

Por diversas vezes em inícios de partida, os usos do poder de fala/decisão dos jogadores em posição de liderança, constituindo ameaças às faces relacionais do grupo de participantes, se fizeram manifestas de modo mais claro, dentre outras ocorrências, em momentos de “desencontro” das informações básicas ou preliminares sobre o jogo. Sob esse aspecto, observou-se a recorrência de fórmulas de impolidez amparadas na emotividade do enunciador. Nessas ocasiões, foram usadas expressões demarcadoras do “sentir-se mal”, os *indícios de desarmonia* (CULPEPER, 2011), comumente direcionados aos jogadores menos experientes devido a alguma *ausência de partilhamento de conhecimento*.

Tendo isso em vista, verifica-se no Excerto 3 por parte do Jogador 2A, a utilização de *expressões de emotividade* (CULPEPER, 2011) em forma de desaprovação pelo que foi dito pelo Jogador 2C, que vai encontro com o que é esperado de algum jogador que esteja assumindo uma postura competitiva. Tais expressões se revelam nos *indícios de desarmonia* desvelados pelo uso: de expressões de baixo calão, tais como em “PO:::RRA ... MEU aMI::go!” (linha 14); de entonações ascendentes, em volume de voz alta, junto a expressões prosódicas de riso sarcástico; e de expressões de avaliatividade da competência do Jogador 2C, como em “Tu tá É CE-go, É, bicho?!” (linha 8) ou em “preste mais atenção na parTIDA” (linhas 16 e 17). Todo esse aparato textual de repreensão ao não partilhamento de conhecimento de 2C promove, na situação enunciativa, uma depreciação da *face qualitativa* do colega de equipe. Em outras palavras, constata-se, tal como conjecturado por Barros (2009), que a “pressuposição de partilhamento de conhecimento” está enraizada na base sociointerativa de muitas das expressões de emoção negativa em interações orais. Depreende-se, desta maneira, que o julgamento que é feito pelos interlocutores sobre os conhecimentos que estão sendo partilhados ou não em determinada situação social são objetivamente determinantes para a expressão de *indícios de desarmonia pelo (não) partilhamento de conhecimento*.

Especificamente nesse caso, na equipe de LoL, nota-se que os Jogadores 1C e 1D recebem uma ampla legitimação de suas elocuições em estilo mais assertivo, enquanto que os outros três interlocutores se condescendem com a impossibilidade de se impor discursivamente. Um exemplo disso é a seguinte troca comunicativa entre os Jogadores 1D e 1B, respectivamente: “*INvente não, viu?!?*” / “*Não, não, não ... era só zoeira*” (linhas 9 e 11). Nota-se, nessa sequência de elocuições, não apenas a imposição da visão de 1D pelo uso de *fórmulas de impolidez* baseadas em expressões de silenciamento e reforço acintoso da mensagem (“*viu?!?*”), mas também uma *expressão marcada de polidez*, pela negação de sua proposição anterior e pela imediata justificativa (“*era só zoeira*”).

Outra demonstração desse assentimento à assimetria nas relações de poder dentro do grupo de participantes pode ser verificada na ordem dada pelo Jogador 1D (ADC) ao 1E (suporte), exigindo calma: “*Sona! Sona! ... SONa!! SONA!!*” / “*Relaxa, véi! Tem CA::lma!*” (linhas 17 e 19). Entretanto, alguns segundos após essa advertência/repreensão, a fala do Jogador 1C, nesse mesmo estilo prosódico-entoacional de pressa e impaciência – “*Pega Zoe! Zoe!! ZOE!! ZOE:::!!!*” (linha 21) –, é devidamente legitimada e acatada pelo grupo.

Por meio desses mecanismos aqui considerados, entende-se que a “colocação” dos *direitos de associação em uma sobreposição aos direitos de igualdade* é coletivamente ratificada pela busca do grupo de interlocutores por uma organização harmoniosa da interação. Isto significa, por conseguinte, que o interesse na *manutenção do funcionamento eficaz da relação (rapport)* e a relevância situacional dos direitos de associação, juntamente com as intenções coletivas (*we-intentions*), sobrepujam a importância individual/subjetiva dos direitos de igualdade.

4.1.3 A polidez explícita como aspecto motivador

Em uma proporção mais estreita, verificou-se em nossos dados outro tipo de ocorrência peculiar de gerenciamento da tensão relacional, mais propriamente nos momentos de desfecho da preparação para a “batalha”, isto é, na troca comunicativa prévia ao início do confronto direto contra o adversário. Nesses casos, a apreensão e o transtorno gerado pelas expectativas da partida levam os jogadores em posição de liderança, imbuídos pela norma de responsabilidade social, a assumir seu papel de “líder motivador”.

Em partidas de LoL, é comum que os jogadores se motivem e falem mensagens de estímulo antes do início da partida, ao final da fase de seleções e banimentos, especialmente

por parte daqueles jogadores que estejam em posição de liderança e/ou de dominância nas relações de poder dentro da equipe. Em outras palavras, há uma expectativa pelo *comportamento político* (WATTS, 2003), exercido por vezes de forma ritualística, por meio de vocativos elogiosos e expressões rotineiras como: “*Vamo!*”; “*Bora!*”; “*Bom jogo!*”; “*GL HF*” (sigla para *good luck, have fun*). No entanto, identificamos em alguns de nossos dados um fenômeno ainda mais particular, em que se sobressaltam marcas textuais e prosódicas de uma *polidez marcada*. Isso se deu pelo surgimento de uma maior tensão na situação interacional em questão, pois tratava-se da terceira e última partida de uma série de três jogos, cuja vitória pode trazer recompensas¹⁹ para as suas respectivas contas no jogo. A fim de entender tal fenômeno, veremos a seguir dois momentos subsequentes da mesma situação interacional, que se desenrolam durante a fase de seleção e banimentos da 3ª partida de LoL, dos 04:43 minutos aos 06:13 minutos.

Excerto 5 – LoL, 3ª partida, *picks & bans* (04:43 - 05:36)

01		<i>((Segunda rodada de seleções. Quinta e última escolha. O time está decidindo qual campeão do top aliado será escolhido. O toplaner, Jogador 1A, é o jogador de menor experiência e habilidade dentre todos os cinco participantes.))</i>
02		
03		
04	<u>Jogador 1C (mid)</u> :	tu sabe jogar de KENNEN, <u>Jogador 1A</u> ? Kennen dava bom pra
05		isso AQUI, véi. Kennen dava bom.
06	<u>Jogador 1B (jung)</u> :	ele vai ficar isolado no top ... melhor ele pegar algo
07		que ele fique melhor ... acho bom um <i>pick</i> que ele fique
08		confortável.
09	<u>Jogador 1D (adc)</u> :	É! acho melhor! é o que você quiser contra Sett aí,
10		mano. <i>((Sett será o campeão do top adversário.))</i>
11	<u>Jogador 1C (mid)</u> :	eu dei a sugestão porq' ... fala RÁpido!!
12		<i>((O tempo para selecionar está se esgotando. Resta menos de 10 segundos.))</i>
13	<u>Jogador 1E (sup)</u> :	e então? ... [[e aí?!!
14	<u>Jogador 1C (mid)</u> :	[[fala! [[FALA!!
15	<u>Jogador 1A (top)</u> :	[[é ... pega ... Kennen mesmo.
16		pode me dar o Kennen.
17	<u>Jogador 1D (adc)</u> :	tem certeza, [[NÉ?!!
18	<u>Jogador 1C (mid)</u> :	[[se você souber jogar de Kennen, tá:::
19		LINdo, véi!
20	<u>Jogador 1A (top)</u> :	vai, pega. Deixa eu jogar de Kennen.
21	<u>Jogador 1C (mid)</u> :	PRONto!! tá lindo, mano! é o WW <i>((Warwick, campeão</i>
22		<i>selecionado para o jungler))</i> ultando e 'cê ultando em

¹⁹ A Riot Games organiza minitorneios toda semana, chamados “Clash”. A depender de quantas partidas são vencidas pela equipe, os jogadores ganham mais ou menos recompensas (campeões novos, “roupas” e estilos novos para campeões já adquiridos, dinheiro do jogo para comprar novos campeões etc.).

23	seguida, velho!
24	(...)
25	<u>Jogador 1C (mid)</u> : mano ... fiquei feliz DE-MAIS com esse <i>pick</i> de Kennen,
26	MAno!! se a gente não ganha::r isso aqui, é porque a
27	gente vacilou em alguma coisa.

Depreende-se, ao final desse excerto (assim como veremos no Excerto 6), que o *comportamento político* (WATTS, 2003) é substituído por uma *polidez mais explícita* (SPENCER-OATEY, 2005) quando há momentos de tensão relacional sendo abrandados por meio de estratégias linguístico-textuais que visem à motivação dos aliados de equipe. Pela *norma de responsabilidade social*, que inelutavelmente subjaz os direitos de associação, os jogadores de maior prestígio dentro do grupo de participantes são impelidos interacionalmente a se colocarem, nessa situação específica, em um papel de “líder motivador”, instigando os outros jogadores da equipe a “darem a vida” na última partida.

De modo mais particular, aqui neste item 4.1.3, a ênfase de observação de nossas análises se detém menos nos aspectos linguísticos propriamente (a nível fonológico ou morfossintático). Esta análise enseja também destrinchar a organização das *intenções post-facto*, sob uma perspectiva recapitulativa da direcionalidade que a interação toma espontaneamente, relacionando-se mais objetivamente com o “tópico discursivo”, com o *aboutness*, que é resultado desse andamento global da atividade sociocomunicativa (DURANTI, 2006).

Sob essa ótica, o tópico “vencer a partida” pode ser identificado ao examinarmos as sequências comunicativas do Excerto 5. Assim também como no Excerto 6, que observaremos mais à frente, fica evidente que tal situação se principia de modo atribulado e conflituoso. No começo do Excerto 5, a sequência de elocuições dos Jogadores 1E e 1C – respectivamente “*então? ... e aí?!?*” / “*fala! FALA!?*” (linhas 13 e 14) –, pressionando o Jogador 1A a se decidir sobre sua escolha para a rota do topo, constroem sociointeracionalmente uma *percepção coletiva de urgência extrema*, que se faz evidente pelo tom de voz elevado e pelo recurso da repetição. Tais pistas linguísticas levam: (i) tanto a um *apagamento do direito de igualdade* do Jogador 1A no tratamento que é recebido por todos os outros colegas de equipe; (ii) quanto a um *desgaste da face qualitativa* desse jogador, cuja voz é mais elipsada e menos prestigiada dentro do time.

Tais ameaças à face e aos direitos societários do jogador em questão são, entretanto, convertidas em um novo comportamento dos líderes da equipe ao fim da fase de seleções e banimentos. Ao ser finalmente selecionado o campeão sugerido pelo Jogador 1C, este

interactante finaliza o momento dos *picks & bans* felicitando a equipe pelo plano de jogo elaborado e, em particular, agradecendo indiretamente o Jogador 1A: “*fiquei feliz DE-MAIS com esse pick de Kennen, MAAno!!*” (linhas 25 e 26). Depreendemos que esse comportamento explicitamente polido, de elogio à *face qualitativa* do *toplaner*, se deu por supostamente o Jogador 1A ter tido a coragem de selecionar um campeão fora do seu leque comum de escolhas, arriscando-se e saindo de sua posição de conforto em prol da equipe.

Em outros termos, o *toplaner* se colocou em uma posição de dificuldade, de “sacrifício”, para satisfazer as *intenções coletivas* (*we-intentions*) da equipe – ter uma composição mais forte que a adversária e, assim, vencer a partida. Esse comportamento altruísta tem, desse modo, o “poder” de converter um desgaste da própria *face qualitativa* no exato oposto, atribuindo-lhe um relativo “respeito” entre os colegas e concedendo-lhe seus direitos de igualdade nas interações subsequentes. Dentro desse mesmo espectro, detecta-se no Excerto 6, como examinaremos a seguir, um comportamento verbal de encorajamento da equipe, o que se sobressalta pujantemente em relação às duas partidas anteriores.

Excerto 6 – LoL, 3ª partida, *picks & bans* (05:58 - 06:13)

01	<i>((Encerrou-se a fase de seleções e banimentos. Ambos os times já estão com as suas</i>
02	<i>respectivas “composições” formadas.))</i>
03	<u>Jogador 1D (adc)</u> : é isso, galera! É ISSO!! É A FINAL!! É A FI-NAL!!
04	<u>Jogador 1C (mid)</u> : a final! A fi-NAL!!
05	<u>Jogador 1D (adc)</u> : é pa (<i>sic</i>) dar a VI-DA A-QUI, VIU?!!
06	<i>((Risadas e gargalhadas descontraídas dos Jogadores 1B, 1C e 1E.))</i>

O comportamento verbal de “encorajamento” da própria equipe evidenciado nesse excerto se sobressalta pujantemente em relação às duas partidas anteriores. Isso é perceptível mais evidentemente quando os Jogadores 1D e 1C bradam, em voz bastante alta e em entonação ascendente, respectivamente: “*É isso, galera! É ISSO!! É A FINAL!!*” / “*A final! A fi-NAL!!*” (linhas 3 e 4). Ainda ao final, o Jogador 1D ordena que todos devem “dar a vida” – não mais em tom de ordem, como em casos anteriores, mas em formato discursivo de estímulo elogioso à *face qualitativa* (às habilidades) dos seus aliados.

Ao final dessa situação enunciativa, levando em consideração ambos os excertos, entende-se que há um limiar tênue entre fazer aquilo que é esperado pelos interactantes (o que está nas expectativas de comportamento) e ir “além do ponto” (de modo explicitamente marcado). Ou seja, o comportamento político, dentro daquilo que é norma de responsabilidade social, e a polidez manifesta, em forma de lisonja evidente às faces ou direitos dos participantes,

podem ser utilizadas como porções complementares de um mesmo *continuum* de comportamentos lisonjeiros e/ou agradáveis aos parceiros de interação.

Nesses excertos aqui analisados (5 e 6), não é cumprida a expectativa interacional de 1A, 1B e 1E de que haja, por parte dos líderes da equipe, um comportamento “padrão”, seguindo o uso de expressões ritualísticas. Em outros termos, há uma expectativa prévia por um comportamento político, que é substituído – pela contingência da tensão relacional exacerbada nessa terceira e última partida – por uma *polidez expressamente sinalizada*. Isso se faz evidente pelo fato de esse comportamento marcado/exagerado levar os participantes 1A, 1B e 1E a gargalharem em resposta descontraída às elocuições propositalmente “exageradas” dos seus colegas (1C e 1D). Em suma, pode-se constatar que, em ambos os excertos, as pistas de polidez explícita apontam para um *indício de harmonia* deliberadamente (co)construído pelos Jogadores 1C e 1D, com fins de estimular positivamente os comportamentos verbais e as posturas dentro de jogo em toda a equipe.

4.2 Reclamações ou críticas a aliados ao longo da partida

Ao visarmos a utilização retórico-estratégica dos comportamentos marcadamente *impolidos* para a organização da interação em partidas de jogos eletrônicos *on-line*, sob uma perspectiva etnometodológica, identifica-se de imediato as *reclamações ou críticas a aliados* ao longo da partida (ou dentro dos rounds, no caso do CS:GO) como um dos componentes substanciais e indispensáveis desse tipo de interação. Isso significa, com efeito, que há uma parte fundamental da impolidez no funcionamento desse tipo de interação que concerne à *culpabilização de um “Tu”* na cena enunciativa, presente na figura de aliados de equipe.

Tal como discorreremos no transcórre desta subseção, as ocorrências desse tipo de impolidez se dão de modo: tanto direcionado à equipe, visando à organização interacional de modo coletivo, quanto voltado também para um único participante, visando a corrigir ou normatizar comportamentos em partida. Isto posto, notabilizou-se no decurso desta pesquisa que as *reclamações, contestações e críticas ao próprio time ou a algum aliado* se dividem regularmente em dois formatos de ocorrência, os quais são: (i) a reorganização de estratégias ou condutas dentro da equipe; e (ii) tomadas de poder para assumir a posição de *shout caller* do time. Explicitaremos tais direcionamentos das reclamações/críticas e seus formatos de ocorrência nos dois próximos itens.

4.2.1 Reorganização de estratégias ou condutas dentro da equipe

Nos mais diversos momentos das seis partidas analisadas, tanto no LoL quanto no CS:GO, os participantes da interação (seja em posição de liderança/comando ou não) necessitaram empreender ordens que modificavam as táticas ou comportamentos utilizados pelos jogadores da equipe. Tal processo discursivo de reorganização de estratégias ou condutas se deu sob dois diferentes espectros: (a) um *direcionamento mais coletivo*, para reorganização de *condutas de equipe*; e (b) um *direcionamento individualizado*, com vistas à modificação de *estratégias* ou *estilos de jogo* de um jogador específico do time.

Esses dois modelos de reorganização das estratégias ou condutas da equipe se processaram discursivamente com maior ênfase através de *recursos de repetição*. Tal processo linguístico-textual de impolidez por repetição insistente se deu não apenas através da modalidade oral da língua (pelo chat de voz), mas também pelas próprias *ferramentas visuais de sinalização* no jogo. No League of Legends, por exemplo, existem os chamados “pings”, que são definidos no site oficial do jogo como “sinais de alerta”, que servem para indicar informações urgentes em um lugar específico do mapa, tais como para ordenar um avanço para um determinado lugar/objetivo, para impor um recuo ou para sinalizar a presença de um inimigo determinado lugar do mapa. Observemos um exemplo dessa ferramenta sendo utilizada em tal função na imagem a seguir, na 3ª partida de LoL.

Imagem 6 – Sinalização de avanço do *jungler* para um *gank* na rota inferior



Fonte: acervo da pesquisa – LoL, 3ª partida, visão da tela do Jogador 1D.

No momento ilustrado por essa imagem, ocorrera uma breve luta na rota inferior. Os dois jogadores adversários (atirador e suporte) saíram mais danificados (perderam mais vida) e, por isso, recuaram um pouco para a torre mais próxima, para esperar os minions avançarem. O jungler aliado (Jogador 1B) sinaliza, por meio do *ping* verde (indicador da mensagem “estou a caminho”), que ele está sugerindo um *gank* (ataque surpresa) com *dive*²⁰ na rota inferior. Tal “sugestão”, todavia, ocorre de modo incisivo e repetitivo, sendo manifestado o recurso do *ping* no mapa exatamente 4 (quatro) vezes seguidas, em menos de dois segundos, seguidos do enunciado: “aCORda! acorda, gaLEra! ... VAI! ‘tou INdo! ‘BOra *divar* eles ... ‘tou chega::ndo!”.

Nota-se assim que o recurso da *repetição* é aplicado pelo Jogador 1B de modo a causar *indícios de desarmonia*, emotividade essa que é percebida pelos gritos de “CA::lma!” e “tá bo::m!” (Jogadores 1D e 1E, respectivamente, em tom de impaciência) que se seguem à proposta imperativa de jogada. Apesar de tal indício emotivo, a impolidez serviu interacionalmente ao seu propósito almejado, pois os Jogadores 1D e 1E de fato seguem a chamada de 1B, o que se reflete também em um *estreitamente da face relacional* entre esses três jogadores ao longo dessa terceira e última partida. Ainda acerca das repetições enquanto estratégia discursiva, convém salientar que Kress e Van Leeuwen (1996), ao tratarem da coordenação das cores na linguagem visual, enfatizam o papel crucial que as repetições dispõem na efetivação dos efeitos de sentido propostos, tanto para recordar o que já foi dito/exposto, quanto para reafirmar em insistência, fixando e reiterando a mensagem.

Esse sinal de alerta é utilizado, nesta circunstância, não apenas para dizer “estou a caminho”, mas principalmente para dar uma ordem (*call/chamada*), propondo sentidos correlatos a “ir para X objetivo ou monstro da selva”, “avançar para X parte do mapa” ou “atacar X campeão/jogador inimigo”. Também na 3ª partida, três minutos antes dessa ocorrência da Imagem 6, pode-se constatar outro caso da repetição como ferramenta linguístico-textual de impolidez em função de uma reorganização de estratégias com direcionamento mais coletivo, como veremos no próximo excerto.

Excerto 7 – LoL, 3ª partida, *mid game* (13:16 - 13:34)

01	((Início do chamado 'mid game', momento em que o jogo começa a ter disputas por objetivos
02	maiores (como dragão e barão) e começa também a ter batalhas em grupo.))

²⁰ “*Gank com dive*” se trata de quando o ataque surpresa é realizado mesmo que os adversários estejam se protegendo debaixo da torre, o que necessita de agilidade e coordenação em equipe, para que cada um dos aliados receba, cada um por vez, apenas alguns poucos ataques da torre, mas não por muito tempo.

03 Jogador 1C (mid): galera, tão fazendo o drag' ((dragão)) a-QUI! vocês
 04 vai (sic) deixar?! É SÉrio MESmo que a gente vai
 05 entregar FÁ-CIL AS-SIM?!!

06 Jogador 1D (adc): ah, não! eu caí aqui, véi! ((reclamação sobre o
 07 lag (velocidade lenta da internet, travando).))

08 Jogador 1C (mid): VE-LHO ... 'tão fazendo! vão vir NÃO?! ((tom de irritação))

09 ((O Jogador 1B é o jungler e, conseqüentemente, é quem possui o feitiço 'smite', útil para
 10 finalizar especificamente monstros da selva com uma grande quantidade de dano instantânea.
 11 Nesse momento, ele está muito longe, do outro lado da selva. Segundo o Jogador 1D, em
 12 stimulated recall, o jungler do time (Jogador 1B) não deveria estar tão longe do dragão
 13 nesse momento do jogo, ou seja, isto teria sido um erro crasso.))

14 Jogador 1C (mid): vem, Jogador 1B! VEM, Jogador 1B!

15 Jogador 1B (jung): eu tou longe! ... eu tou LONge!!

16 Jogador 1D (adc): ((entonação descendente, em sinal de frustração)) agora já
 17 foi ... que MERda, mano.

18 Jogador 1C (mid): VA::mo' acordar, VÉI!! 'tamo vacilan:::do ... a gente tá
 19 apático (+2.5) próximo 'drag', bora pra cima, viu?!

20 ((Após esse momento de interação, todos ficam calados por mais de 20 segundos. Quando
 21 voltam a se comunicar, inicialmente falam em entonação decrescente, em ar de desânimo.))

Verifica-se, no caso deste excerto, um tipo de repetição que não diz respeito somente a recursos lexicais ou enunciados idênticos reincidentes, mas também pela reiteração persistente de um mesmo *aboutness* (DURANTI, 2006), mesmo com os colegas de equipe indicando sucessivas vezes que o “tópico” (jogada) proposto não funcionaria. Em outras palavras, percebe-se que o Jogador 1C (*midlaner*) expressa uma insatisfação (indício de desarmonia) ao notar que sua equipe não está fazendo nada para disputar o *buff* do dragão, que está sendo conquistado (abatido) pela equipe adversária. Tal insatisfação se revela nas seguintes elocuições, todas em tom de voz ascendente, em demonstração contundente de desaprovação do comportamento de seus colegas: “vocês vai (sic) deixar?! É SÉrio MESmo que a gente vai entregar FÁ-CIL AS-SIM?!!” (linhas 3 a 5); “VE-LHO ... ‘tão fazendo! vão vir NÃO?!” (linha 8); “vem, Jogador 1B! VEM, Jogador 1B!” (linha 14).

As respostas fornecidas pelos Jogadores 1D e 1B, nas linhas 6, 7 e 15, apenas reafirmam e legitimam sociocomunicativamente a autoridade de 1C na situação em questão, ao apontar para uma impossibilidade de contestar a realização do objetivo (do dragão), por descuido deles próprios. Nessas expressões de descontentamento do Jogador 1C, a face qualitativa dos jogadores aliados é posta em xeque, com o propósito de incitar a equipe a mudar a sua postura para as próximas ocorrências do mesmo tipo, motivação essa que se faz mais clara na sequência de elocuições subsequente entre os líderes da equipe, os Jogadores 1D e 1C, respectivamente:

“agora já foi ... que MERda, mano” (linhas 16 e 17); “VA::mo’ acordar, VÉI!! ‘tamo vacilan:::do ... a gente tá apático (+2.5) próximo ‘drag’, bora pra cima, viu?!” (linhas 18 e 19).

Do ponto de vista das intencionalidades, a equipe aparenta optar, no final das contas, por gerir de forma coordenada as faces relacionais dos cinco participantes nessa situação de tensão relacional, priorizando uma manutenção do *rappor*t em detrimento do valor de imagem pessoal dos indivíduos que estão recebendo a contestação (SPENCER-OATEY, 2005). Isso se dá, presumivelmente, com o objetivo de estabelecer de forma clara e explícita as intenções coletivas *a priori*, de modo pré-planejado para as próximas situação do mesmo tipo no decorrer do resto da partida. Entende-se, por conseguinte, que as elocuições de reclamação/crítica realizadas por 1C apresentam um *direcionamento coletivo à equipe* como um todo, visando à *reorganização da conduta e atenção* da equipe em relação aos objetivos no mapa. Por outro lado, tal preocupação com a postura ou comportamento em partida também se fez presente, nos dados aqui investigados, de modo direcionado individualmente, como podemos averiguar a seguir.

Excerto 8 – CS:GO, 2ª partida, 12º round (25:15 - 26:04)

01 ((Nesse round, o Jogador 2A estava na função de 'entry', 'rushando' (invadindo) a base
02 inimiga. Rapidamente, 4 integrantes de cada equipe morreram. Sobraram apenas um adversário
03 e o Jogador 2A, que continuava jogando agressivo, invadindo a base adversária.))

04 Jogador 2B: Ô, PORRA!! É um awp! ... tira a cara! TIRA a CARA!! ... joga
05 safe ((seguro)), Jogador 2A!

06 ((Ao longo dos próximos 15 segundos do round, o Jogador 2B passa a fornecer
07 ordens/conselhos detalhados de como o Jogador 2A deve proceder em partida. Todos os
08 palpites são acatados por 2A sem reclamações ou questionamentos.))

09 (...)

10 Jogador 2B: pega esse PUto! ... PEGA esse PUto! ... VAI, Jogador 2A!

11 ((Jogador 2A mata esse último adversário.))

12 Jogador 2B: BO:::A, ca[[RALho! É I::SSO!! ((seguido de gritos e comemorações))

13 Jogador 2D: [[BO-A, MA:::no! ... man[[dou a good.

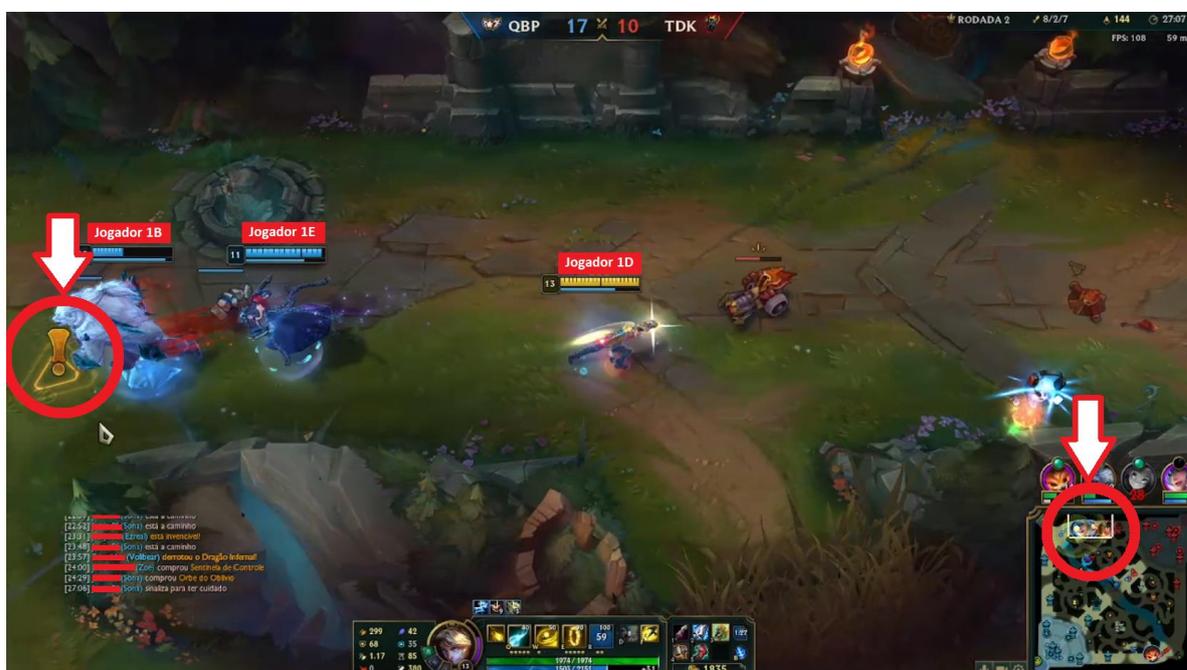
14 Jogador 2C: [[valeu, Jogador 2A! SALVÔ::!

Faz-se possível reconhecer nesse excerto uma irritação claramente manifesta do Jogador 2B com relação ao rumo da rodada para a sua equipe – “Ô, PORRA!!” (linha 4). Tal expressão de emotividade, em indício de desarmonia, faz originar uma tensão relacional especificamente direcionada ao Jogador 2A, que estava nesse momento da partida responsável por decidir positivamente (ou não) o *round* em favor do seu time. Em questão de direitos societário, é altamente perceptível que as elocuições em tom imperativo – “tira a cara! TIRA a CARA!! ... joga

safe” (linhas 4 e 5) / “PEGA esse PUto!” (linha 10) – infringem os direitos de igualdade, mais fundamentalmente pela norma social de reciprocidade (*reciprocity social norm*), baseada na noção tácita de que comportamentos como sociabilidade, afeição e bom trato devem parer-se e serem recíprocos (CULPEPER, 2011).

A manifestação de reclamação aqui observada é, neste caso, uma expressão de impolidez com *direcionamento individualizado*, objetivando uma *alteração tática no estilo de jogo* exclusivamente do Jogador 2A – “joga safe”. Em contrapartida, a tensão relacional promovida inicialmente por 2B é solucionada harmoniosamente quando o jogador em questão consegue vencer a rodada para a sua equipe. Essa resolução é evidenciada pelas pistas de contextualização nas linhas 12, 13 e 14, que apresentam indícios de harmonia de forma incisiva por parte dos jogadores 2B, 2D e 2C, respectivamente. Tal emotividade confere ao final dessa interação uma predileção dos participantes por comportamentos marcadamente polidos, invertendo o formato da interação. Ainda a respeito do ordenamento das ações individuais de um (ou alguns jogadores) por meio da *reclamação em formato de repetição*, pode-se acrescentar mais uma amostra de como os *pings* do LoL foram utilizados também nesse sentido, como pode-se analisar na imagem 7, coletada do final da 2ª partida.

Imagem 7 – Sinalização para ordem de recuo do território inimigo



Fonte: acervo da pesquisa – LoL, 2ª partida, visão da tela do Jogador 1D.

Na situação desta imagem, a equipe analisada ganhara uma luta em equipe na imediação da segunda torre da rota superior. Em situações como essas, quando se ganha uma luta e as

barras de vida dos campeões ficam reduzidas, é recomendável que todos voltem para a base para restaurar seus recursos de vida e mana, assim como para “gastar” o ouro ganho com os abates na luta. Entretanto, na ocasião da Imagem 7, os Jogadores 1B (jungler), 1D (atirador) e 1E (suporte) preferiram ficar um pouco mais na rota para tentar mais abates e “farmar” mais minions antes de voltar à base.

Esse comportamento, normalmente considerado “imprudente”, é advertido com veemência sucessivas vezes por parte do Jogador 1C (midlaner), de forma manifesta não só em linguagem verbal – “me::u ir-MÃO! voITEM AÍ::!! ‘cês ‘tão de sacaNAgem, NÉ?!” –, mas também pelo recurso repetitivo do *ping* amarelo (que serve para ordenar recuo) exatamente 5 (cinco) vezes em sequência. Verifica-se também neste caso a função elementar que a repetição apresenta para a fixação dos efeitos sociocomunicativos na linguagem visual (KRESS; VAN LEEUWEN, 1996). Tal sinalização para ordem de recuo do território inimigo, realizada com exacerbada veemência, é identificada como comportamento impolido especialmente pelo Jogador 1D, que responde de imediato: “SI:::M, eu Sei, já deu pra entender ... relaxe, PÔ! ‘tá esTRESSAdo, é?”. Em suma, nota-se também que esse sinal de alerta convém não somente para ordenar um “recuo”, mas também para indicar implicitamente um “perigo” de entregar a vantagem conquistada por “empolgação”.

4.2.2 Tomadas de poder para assumir a posição de *shout caller*

Além das fórmulas de impolidez a serviço da reorganização das condutas e estratégias dentro da equipe, as *manifestações de críticas* por meio de reclamações também serviram, nos dados analisados nesta pesquisa, para estabelecer (*re*)*tomadas de poder e dominância discursiva*, principalmente com o objetivo de assumir implicitamente na organização interacional da equipe a função de *shout caller* – o “comandante” do time para chamadas de jogadas. Visando a compreender essa parte do fenômeno em questão, consideremos o seguinte excerto, recolhido do final da 2ª partida de LoL.

Excerto 9 – LoL, 2ª partida, *late game* (28:02 - 29:17)

01	((Momento próximo ao final do jogo. A maior parte dos itens já foram fechados (comprados)
02	por quase todos os jogadores. Estão no chamado “pico de poder” para encerrar o jogo. A
03	equipe gravada está melhor na partida, mais próxima de vencer. Os participantes estão
04	decidindo qual ação será mais eficaz para encerrar o jogo sem perigo.))
05	<u>Jogador 1D (adc)</u> : bora fechar o game, guys ... `tamo vacilan:::do! a gente
06	faz esse barão na surdina, `cês tão ligado, né?

07 Jogador 1B (jung): é::: ... mas aí vai PERder o DRA::g ... BORA DES-CE::R!!
 08 Jogador 1D (adc): FOda-se!
 09 Jogador 1B (jung): oXEN! ... por quê?!
 10 Jogador 1D (adc): porque o drag já num vale à pena, bicho. vamo 'pushar'
 11 ((empurrar as ondas de minions)) esse top, wardar o baron e
 12 ficar só por perto.
 13 Jogador 1B (jung): beleza, [[`tá beleza.
 14 Jogador 1A (top): [[já tou por aqui, tou empurrando.
 15 ((Ao perceber que os adversários se deslocaram quase inteiramente para a parte inferior,
 16 para fazer o dragão, o time decide por continuar empurrando a rota do topo, em direção à
 17 base inimiga. O Jogador 1D continua sem se importar com o dragão, falando incisivamente
 18 para permanecer avançando pelo topo. Menos de 1 minuto depois, eles chegam à base inimiga,
 19 vencem uma luta, destroem o nexus e vencem a partida.))

Para a equipe analisada no LoL, foi tácito logo desde a primeira partida o conhecimento partilhado de que os Jogadores 1D e 1C, nessa ordem de dominância, possuíam o poder de fala, inclusive para “chamar” as jogadas. Assim sendo, o papel sociointeracional de *shout caller* não poderia ser desempenhado por outro participante sem que tal proposição fosse questionada – e é justamente isso que ocorre. Ao analisarmos o Excerto 9 com base na noção de direitos societários, nota-se que as *normas de reciprocidade* são postas em *posição de menor relevância* em função de uma maior valorização dada pelo Jogador 1D às suas próprias *intencionalidades individuais a priori*. A essa (auto)valorização subjaz um entendimento coletivo (de toda a equipe) de sua face qualitativa prestigiada no que concerne os conhecimentos táticos de jogo, legitimando assim um comportamento impolido em formato de crítica à chamada de seu próprio colega de equipe.

Durante o processo metodológico-analítico de lembrança estimulada, o próprio Jogador 1D informou que essa fala (“FOda-se!”) se deu porque o Jogador 1B estava preocupado em perder o dragão, caso fossem fazer o barão, ignorando o fato de que o barão é um objetivo muito mais relevante para encerrar o jogo, além de que a roto superior (do topo) estava avançando rapidamente e sem proteção dos adversários.

A expressão impolida é, desse modo, perceptível na *face relacional* entre ambos os jogadores por meio da reação (pista) dada por 1B – “oXEN! ... por quê?!” –, porém o *papel prévio de dominância* exercido por 1D sobrepõe o choque na tensão relacional provocado por essa quebra da norma de reciprocidade. Isso se revela verbalmente nas elocuições finais do excerto, dos Jogadores 1B e 1A, respectivamente: “beleza, ‘tá beleza” (linha 13); “já tou por aqui, tou empurrando” (linha 14). Depreende-se, em síntese, que a impolidez operada pelo Jogador 1D nessa situação é engendrada a serviço da *ratificação de um papel de liderança* (face

30	(...)
31	((Inicia-se o 22º round.))
32	<u>Jogador 2B:</u> alguém sabe fazer uma <i>smoke</i> no A, sabe? ((propondo, logo no
33	começo do round, mais uma chamada/jogada e um novo estilo de jogo.))
34	<u>Jogador 2A:</u> sei, sei.
35	((Todo o resto do time se mantém em silêncio por cerca de 4 (quatro) segundos. Não há
36	nenhuma objeção à jogada proposta por 2B. A equipe inteira segue a chamada sem contestar
37	ao longo de todo o round.))

A atribuição liderança dentro da equipe, na circunstância do excerto em questão, é gerida pelos cinco participantes de modo diverso daquilo que se desenvolveu no Excerto 9, tendo em vista que ocorre muito claramente uma *tentativa de tomada de liderança*. Mais precisamente, o Jogador 2E identifica uma falha na eficácia do comando que vinha sendo exercido pelo *shout caller* vigente (Jogador 2B) até então na partida, o que ameaça a *percepção coletiva* (WATTS, 2003) dos cinco interactantes acerca do valor positivo da face qualitativa de 2B, particularmente quanto ao seu papel de “estrategista” e quanto à sua proficiência nas táticas de jogo.

Algumas observações e interpretações fornecidas pelo Jogador 2D em processo de lembrança estimulada (*stimulated recall*) podem ilustrar mais nitidamente o panorama sociointeracional dessa situação de tensão relacional. Segundo o voluntário, os comportamentos desempenhados pelo Jogador 2B, nas linhas 20 a 27, se justificam pelo interesse prévio desse jogador em utilizar as mortes dos aliados e a derrota iminente para reforçar seu ponto de vista, mesmo que tal fracasso não tenha relação com estar “certo” ou não. Assim, a tensão relacional se deu devido a visões diferentes, entre 2E e 2B, acerca do que deve ser feito em relação a esse tipo de ocorrência em jogo.

Esse *questionamento da face de identidade social* (função no grupo) do Jogador 2B enquanto líder tático da equipe pode ser evidenciado pela entonação imperativa das ordens empreendidas nas linhas 7, 8 e 15, a qual apresenta uma nova perspectiva de intencionalidades coletivas (*we-intentions*) para a equipe. Em resposta a esse desafio de liderança proposto por 2E, constata-se indícios de desarmonia, por parte do “comandante” da equipe cuja hegemonia discursiva está sendo questionada, no enunciado das linhas 11 e 12, o qual nega a autoridade de 2E em reivindicar a liderança para si. Mesmo após isso, 2E segue sugerindo sua posição de comando, apenas abdicando de tal proposta após as mortes de dois jogadores aliados (linhas 19 e 22). Com efeito, considera-se assim que a *impolidez* é utilizada neste caso de modo díspar do excerto anterior, pois, na conjuntura deste Excerto 10, a *estratégia de crítica* age

discursivamente como uma *oposição à dominância situadamente vigente* – “fi-fica quieto só ne::ssa (+2.5) segue a call” (linha 17).

Por final, ainda de acordo com as interpretações do Jogador 2D em *stimulated recall*, o Jogador 2B volta a ter dominância de poder nas chamadas, pois ele se sai como irrepreensível, não necessariamente porque estava certo, mas apenas por ter dado tudo errado na rodada anterior, e ele foi o único que se contrapôs às chamadas do Jogador 2E. Isso pode ser notado com certa evidência a partir das sequências elocutivas de 2B que confrontam a proposta de jogo de 2E pela exemplificação de um suposto fracasso, tais como: “Ó AÍ:!!” (linha 20); “num adianta, pô!! tem que escutar a call, VÉI!!” (linha 23). Tal fato é, no entanto, ainda mais perceptível pelos comportamentos (para)verbais de toda a equipe a partir da linha 31, do início do 22º round em diante, que apenas voltam a obedecer as chamadas táticas propostas por 2B – seja pelo silêncio de três dos quatro participantes ou pela resposta de 2A em entonação de voz decrescente, em resignação (“sei, sei”, na linha 34).

4.3 Demonstrações de frustração à própria face ou em associação

De modo complementar às reclamações e críticas a aliados de equipe, que se relacionam interacionalmente à culpabilização de um “Tu” da cena enunciativa, outra parte fulcral da (im)polidez para o funcionamento das interações em jogos *on-line* diz respeito às demonstrações de frustração, por parte do enunciador, com tópico/alvos que não se referem a qualquer aliado de equipe. Pelo contrário, tais ocorrências de (im)polidez isentam os parceiros na interação de determinados problemas de jogo ou de certas tensões relacionais que emergem no decorrer na partida, por meio de gestos de linguagem impolidos voltados: (i) para si mesmo; (ii) para algum adversário; ou (iii) a problemas “técnicos”, relativos a falhas do jogo, do computador ou da internet. As situações sociointeracionais que se inserem nesse quadro de ocorrências apresentam recorrentemente uma mesma característica particular, concernente aos direitos societários: uma depreciação dos direitos de igualdade do próprio enunciador (do “Eu”) em *favorecimento dos direitos de associação* coconstruídos e dinamicamente negociados junto aos outros participantes. Assim sendo, diferentemente de se voltar para um “Tu”, nos casos das cenas enunciativas que descreveremos e discutiremos nesta subseção (4.3), o foco das fórmulas de impolidez se direciona: a um “Eu”, quando voltadas para si mesmo; a um “Ele/Outro”, quando voltadas para algum adversário; ou a um “Isto”, quando voltadas para o computador, a internet ou o próprio jogo.

4.3.1 Voltadas para si mesmo

Como pôde-se notar até aqui, as pistas linguístico-textuais indicativas das avaliações intersubjetivas realizadas pelos participantes acerca de seus comportamentos caracterizados como impolidos, em partidas de jogos eletrônicos *multiplayer*, são muitas vezes utilizadas como instrumento de validação de habilidades (proficiência no jogo) e conhecimentos sobre o jogo (sejam conceituais ou táticos), de modo a proteger a própria *face qualitativa* de asserções por parte dos outros interlocutores. Um formato particular de proteção da própria face qualitativa notadamente identificado nos dados desta pesquisa concerne à *avaliatividade negativa do próprio desempenho* em jogo, de maneira depreciativa, mas como forma de explicitar aos colegas de equipe – previamente a qualquer possível crítica – sua consciência e entendimento do que está ocorrendo na partida. Verifiquemos, no excerto a seguir, um exemplo de tal estratégia interacional.

Excerto 11 – CS:GO, 1ª partida, 5º round (10:03 - 10:19)

```

01  ((Ainda no início da partida, o Jogador 2B (que é visto pela equipe como aquele com maior
02  habilidade/autoridade técnica) morre sem tirar nenhum ponto de vida do adversário que
03  estava bem à sua frente, gastando muitas balas - o que comumente é chamado de "pinar".))
04  Jogador 2E:  E::ita, Jogador 2B! ... vaci:lo, véi.
05  Jogador 2B:  MOrrri! NO::ss:a! AÍ NÃO!! ... eu `tou um LI::XO!!
06  Jogador 2A:  tudo bem, mano ... relaxa.
07  Jogador 2C:  isso, levanta à cabeça (+2.5) só RES-PI-ra, véi!
08  ((Nessa rodada, o Jogador 2B se mantém calado, em silêncio. Gradativamente, ao longo dos
09  rounds seguintes, ele retoma a voz mais ativa, ordenando ações e impondo jogadas.))

```

É notável, por meio do predicativo do sujeito “um LI::XO” (linha 5), uma caracterização pessoal – “eu ‘tou” – em tom autodepreciativo e de autorrepreensão, efeito de sentido esse que é empregado pelo Jogador 2B com o propósito de indicar aos seus interlocutores uma autoconsciência de sua falha. Na mesma medida, tal autopercepção contribui para a construção do ponto de vista de que o erro não foi por falta de competência, mas por uma simples falha pontual. Junto a isso, soma-se sua entonação de voz elevada, em manifestação marcada de frustração – “NO::ss:a! AÍ NÃO!!” (linha 5) – em relação ao próprio desempenho, de maneira a expor veladamente para os outros participantes a sua preocupação e dedicação com o andamento e o resultado final da partida.

Essas demonstrações de frustração à própria face funcionam sociointeracional e textualmente em dois percursos discursivos complementares: (a) enquanto mecanismo retórico-

estratégico de legitimação do próprio conhecimento sobre o jogo, sobre o que ocorre na partida e sobre o funcionamento das estratégias da equipe; (b) enquanto ferramenta indicativa de zelo/cuidado pelo bem-estar da equipe e pelo conquista de seus objetivos coletivos e *we-intentions* (que envolvem, claramente, vencer a partida), isto é, como um meio de expressar que supostamente se importa com suas próprias falhas individuais.

Faz-se plausível verificar, em meio às análises, que tal objetivo retórico individual do Jogador 2B é alcançado, mormente se observarmos a legitimação dessas estratégias retórico-discursivas pelo “amparo” dos outros colegas, em especial nas figuras dos Jogadores 2A e 2C, os quais revelam compreensão, paciência e apoio ao colega de equipe (linhas 6 e 7). Inclusive, ambos os aliados vão além de um apoio apenas, assumindo brevemente um papel de liderança motivacional – que seria função do Jogador 2B – ao tentar acalmá-lo para o andamento do resto da partida: “relaxa” (linha 6); “só RES-PI-ra, véi!” (linha 7). Em outras palavras, através de uma sequência de *comportamentos marcadamente polidos*, esses dois colegas de time constroem conjuntamente indícios de harmonia direcionados a 2B e, por consequência, instauram uma *quebra da tensão relacional*.

Isto posto, depreende-se que o Jogador 2B eficazmente exerce uma avaliatividade crítica do seu desempenho ruim, que havia sido notado pelos pares na interação – “E::ita (...) vaci:lo, véi” (linha 4). Em resumo, esse recurso retórico almeja tornar claro para seu time que o enunciador sabe que “jogou mal” no *round* em questão, para evitar que fossem manifestadas críticas por parte dos seus aliados *naquele exato momento vigente da interação em andamento*. Há, por outro lado, ocorrências de impolidez voltadas para si mesmo que apontam para uma correção do ponto de vista alheio de maneira prévia à identificação da falha em si, tal como veremos no próximo excerto.

Excerto 12 – LoL, 3ª partida, *mid game* (12:51 - 12:58)

01		<i>((Ocorre uma breve luta na rota inferior. O Jogador 1D acaba andando para frente sem</i>
02		<i>querer por meio de um clique errado na tela (o chamado 'miss click'), o que o faz tomar</i>
03		<i>uma grande porção de dano do seu adversário de rota, o ADC inimigo. Os jogadores 1D e 1E</i>
04		<i>recuam e conseguem ainda se manter na rota para "farmar" mais um pouco. No entanto, nenhum</i>
05		<i>jogador tinha notado esse erro individual no momento em que ocorreu.))</i>
06	Jogador 1D (adc):	dei um <i>miss click</i> ! Foi mal, véi. My bad! ... juMENTo
07		do CARALHO!! <i>((tom de voz elevado, em sinal de irritação))</i>
08	Jogador 1E (sup):	fica tranquilo. 'tás vivo, tá de boa, é o que importa.

Desvela-se, neste caso mais específico, uma estratégia discursiva inclinada à proteção da própria face *de modo antecipado à percepção dos outros participantes* da interação de que

o Jogador 1D possa ter cometido um erro de “mecânica básica” (no ato de clicar nos lugares certos da tela). Conforme informações concedidas pelo próprio Jogador 1D, por intermédio do procedimento metodológico-analítico de lembrança estimulada (*stimulated recall*), os jogadores dessa equipe conservavam o hábito de assistir à gravação da partida no fim do dia, para analisar e estudar seus próprios erros, tanto individuais quanto coletivos – prática essa que é relativamente comum na comunidade do LoL. Infere-se, a partir disso, que a fala de 1D, nas linhas 6 e 7, visa a deslegitimar premeditadamente possíveis opiniões depreciativas orientadas à sua face qualitativa.

Essa *deslegitimação de opiniões posteriores* se processa sociocognitivamente nessa elocução pelos 3 (três) seguintes passos argumentativos: (i) demonstração de preocupação e comprometimento com a equipe – “juMENto do CARAlho!!” (linhas 6 e 7); (ii) indicação de conhecimento técnico do tipo de falha individual cometida – “dei um *miss click!*” (linha 6); (iii) pedido de desculpas e reconhecimento da culpa/responsabilidade por eventuais problemas mais à frente na partida – “Foi mal, véi. *My bad!*” (linha 6). Entende-se, em síntese, que há um reconhecimento adiantado da própria falha, antes que outros o façam, evitando assim possíveis críticas, em proteção à própria face qualitativa. Isto seria o equivalente a dizer: “eu sei do erro que cometi”; “estou ciente do que fiz”; “não preciso que me digam nada” – hipótese confirmada também pelo Jogador 1D em *stimulated recall*. Tal estratégia, por conseguinte, se mostra bem-sucedida, na medida em que essa fala é respondida apenas pela elocução do Jogador 1E em apoio e compreensão (linha 8), seguida do silêncio dos outros aliados, sem questionamentos acerca de sua competência em jogo.

4.3.2 Voltadas para o jogo, o computador ou a internet

De modo similar às ocorrências de impolidez direcionadas à própria face, outro modo de resguardar a face qualitativa do enunciador (do “Eu” na cena enunciativa) se revelou nos mecanismos de impolidez orientados a problemas de ordem tecnológica, tais como: *bugs* (falhas técnicas do jogo), defeitos visuais ou desequilíbrios no balanceamento²¹ do próprio jogo; problemas de velocidade ou má qualidade da conexão de internet; ou um desempenho ruim no processamento/hardware do computador do enunciador. Tais fórmulas de impolidez orientadas a um “Isto” se organizam textualmente de dois modos: (i) *xingamentos* ou *maldizeres*

²¹ O termo “balanceamento” se refere, no desenvolvimento de jogos, à prática de ajustar de forma equitativa e imparcial as regras e mecânicas do jogo, sob o propósito central de impedir que qualquer um de seus sistemas seja ineficaz ou que haja desvantagens entre um jogador e outro.

associados a defeitos do jogo, tais como desequilíbrios na força de cada campeão, habilidades/feições mais fortes que outros, *bugs* explorados por jogadores mal-intencionados, entre outras falhas técnicas; (ii) *culpabilização* do serviço de internet do jogador em questão ou da qualidade limitada da máquina na qual joga, como forma de justificar um mal desempenho pessoal na partida. Vejamos um caso específico deste tipo de ocorrência no Excerto 13, retirado da primeira partida de LoL.

Excerto 13 – LoL, 1ª partida, *mid game* (14:28 - 14:46)

01	((Início da fase de “mid game”, quando os jogadores já estão mais fortes e lutas começam a
02	ocorrer com mais frequência, tanto lutas em equipe (“team fights”) quanto nas rotas.))
03	<u>Jogador 1D (adc)</u> : eu mato essa <i>bot lane</i> aqui, viu?! (+2.0) pode ir na
04	Zyra ... POde IR na Zyra, que eu [[PEgo!
05	<u>Jogador 1E (sup)</u> : [[beleza.
06	((O Jogador 1E, o suporte da equipe, avança em direção aos dois adversários da rota
07	inferior, mas o Jogador 1D (adc) não chega a tempo e, conseqüentemente, não consegue
08	realizar eficazmente o ataque pretendido no início da troca comunicativa.))
09	<u>Jogador 1D (adc)</u> : caRALho, VÉI! ... o lag me atrapalhou to-TAL agora, véi!
10	((Todos os outros quatro colegas de equipe passam a assumir papéis de liderança, em
11	momentos específicos, e também passam a ter comportamentos radicalmente tolerantes e
12	complacentes em relação aos erros cometidos pelo Jogador 1D ao longo da partida.))

Diferentemente dos Excertos 11 e 12 (subseção 4.3.1), em que os jogadores admitem sua falha, ocorre neste Excerto 13 uma asserção voltada não mais para um “Eu” no discurso, mas para uma 3ª pessoa, um objeto do discurso externo a si próprio: o chamado “lag”, que diz respeito à oscilação na velocidade da internet. Entende-se aqui que o jogador está atribuindo a uma falha técnica – neste caso, da internet – a sua falta de contribuição efetiva em uma jogada recém-ocorrida. Protege-se assim a sua *face qualitativa*, ao passo que isenta o Jogador 1D da responsabilidade pelo “erro”, afinal, seria culpa da internet (um problema técnico/tecnológico). Na mesma medida, levando em consideração que o jogador em questão é tido pelos outros do time como um líder, como aquele em quem se pode confiar quando é feita uma chamada de jogada – tal como é realizado nas linhas 3 e 4 –, a atribuição de culpa à internet também age como meio eficaz de salvaguardar a sua *face de identidade social*.

Nessa situação do Excerto 13, a tensão relacional não surge exatamente de uma troca comunicativa, mas é, na verdade, estabelecida por uma manifestação individual de desapontamento e irritação (linha 9), evidenciada pela expressão emotivo-interjetiva “caRALho, VÉI!”, a qual agrega um indício de desarmonia à interação. Tal indício de impolidez, no entanto, se dissipa logo na oração seguinte – “o lag me atrapalhou to-TAL agora”. Tal oração

16 ((O Jogador 2D procura no banco de dados do site do jogo e descobre que esse adversário tem registrado no histórico da conta o chamado 'vac ban', um tipo de banimento temporário (por meses) que vem de instâncias superiores da Valve, a empresa criadora do jogo.))

17 Jogador 2D: é isso mesmo, galera ... é cheater esse tal de '[[omitido]]'

18 (+2.0) ele teve vac ban já ... PO::rra, cês acreditam nisso?!

19 Jogador 2E: ((entonação elevada, em expressão de irritação)) co-COMO É que um cara q-que já teve VAC BAN pode jogar A-IN-da, Bicho?!

20

21 Jogador 2A: bora ficar unido, foco. quando der aí, denunciem ele aí ((no site da empresa do jogo)) ... tá na cara que continua de cheat.

22

23 (...)

24 ((Inicia-se o 16° round.))

25 ((Após começarem o jogo vencendo, eles perderam quatro rounds seguidos e estão perdendo por uma diferença de 6 rounds. Eles assumem uma estratégia de atacar rapidamente o adversário que é supostamente um cheater/hacker.))

26

27

28 Jogador 2B: ca:::lma, CA::lma... CALMA, Jogador 2E!! ... calma! 'tás indo

29 SO-ZI-NHO, PÔ!

30 ((Logo após a fala de 2B, o Jogador 2C pega a primeira kill/'abate' da equipe no round.))

31 Jogador 2A: agora relaxa. ((imediatamente após 2C pegar o primeiro abate.))

32 ((No segundo seguinte, o Jogador 2E também pega seu primeiro 'abate' no round.))

33 Jogador 2D: BOa, Jogador 2E! exceLENte!! vamo ganhar uma pra Deus ver.

34 Jogador 2B: ((em tom incisivamente imperativo)) SAI daqui, Jogador 2C!

35 Nã:::o, Jogador 2C!! ... CAL-ma! Deixa eu ...

36 ((O Jogador 2B morre para o adversário que supostamente seria cheater/hacker. Jogador 2C também morre para o mesmo inimigo. Eles perdem o quinto round em sequência.))

37

38 Jogador 2B: CA-bra SA-FA-do!! 'tá de wall hack, esse cheaterzinho safado!!

39 ((voz elevada, entonação ascendente, referindo-se ao jogador adversário que já tomou banimento temporário.))

40

41 ((Todas as interações subsequentes acerca desse jogador adversário parecem partir do conhecimento partilhado (e dado como tácito) de que ele está jogando com "wall hack", um tipo de programa que permite enxergar através das paredes.))

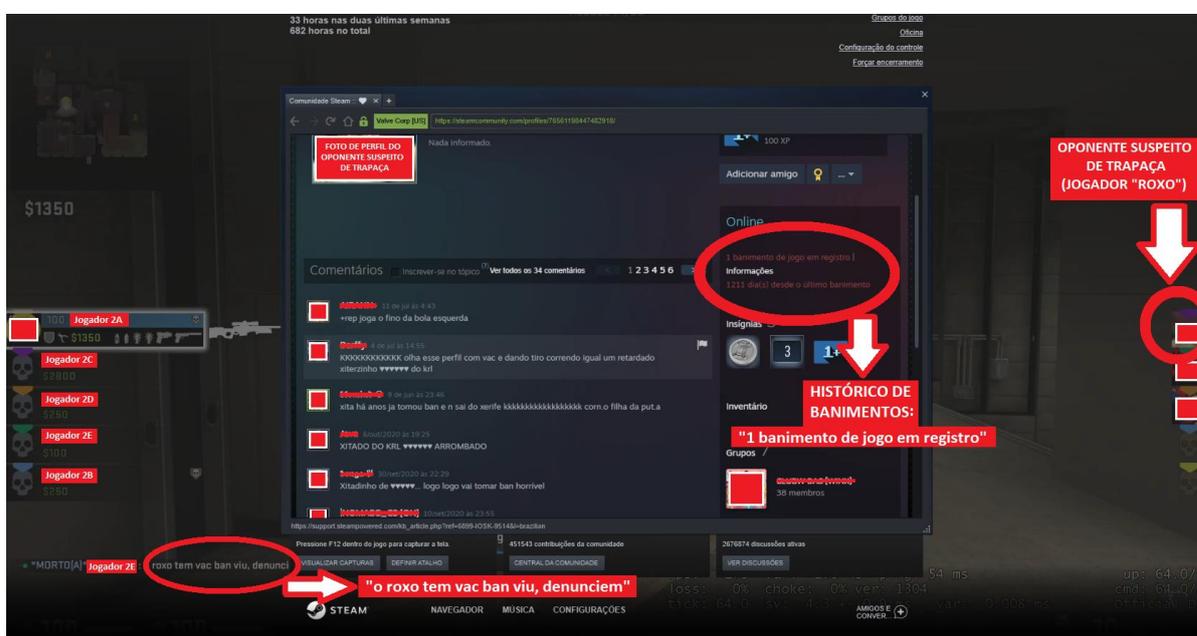
42

43

A tensão relacional engendrada nesse excerto pode ser observada mais salientemente nos momentos em que os resultados das ações coletivas em time começam a ter consequências negativas, levando a equipe a ser derrotada em vários *rounds* seguidos. O tom exclamativo e interjetivo direcionados a colegas de equipe se faz presente suavemente, como nos enunciados: “ca:::lma, CA::lma... CALMA!!” (linha 28); “Nã:::o” (linha 35). Contudo, o comportamento impolido em tom de irritação apenas é evidenciado de maneira explicitamente orientada a um dos adversários, que supostamente estaria trapaceando: “CA-bra SA-FA-do!! ‘tá de wall hack, esse cheaterzinho safado!!” (linha 38).

Partindo do fato de que os jogadores adversários não estavam ouvindo, muito menos lendo tais expressões de impolidez, entende-se que as manifestações de indignação e fúria em relação ao adversário que estaria trapaceando se configuram sociocognitivamente como procedimentos de associação do falante para com seus parceiros presentes nessa situação comunicativa. Em maior ênfase, constatou-se alguns desses *processos linguístico-textuais de engajamento da equipe* a partir do momento no qual se descobriu o histórico de trapagens do jogador adversário que estava jogando de maneira “suspeita” – momento esse que pode ser observado com exatidão no *printscreen* a seguir, no qual o Jogador 2D alterna a tela (Alt+Tab) e confere o perfil do oponente suspeito no banco de dados do site do jogo.

Imagem 8 – Investigação no perfil do jogador adversário suspeito de trapaça



Fonte: acervo da pesquisa – CS:GO, 3ª partida, visão da tela do Jogador 2D.

Esses procedimentos de engajamento do time em torno de uma causa única se fazem evidentes também pelos comportamentos marcadamente polidos apresentados, por exemplo, pelo Jogador 2A nas linhas 21 e 22, que empenha-se em: (i) construir uma percepção de identificação coletiva, enquanto unidade – “bora ficar unido, foco” (linha 21); (ii) delimitar objetivos mútuos através da definição de um cenário de “nós contra ele(s)”, como pela sugestão de banimento/denúncia do adversário supostamente trapaceador – “quando der aí, denunciem ele aí” (linha 21). Tal atmosfera de associação e engajamento, conseqüentemente, constitui uma manutenção do *rapport* e da qualidade harmoniosa da face relacional, de modo dinamicamente negociado com os colegas de interação. Também nesse sentido, observa-se o empenho dos Jogadores 2A e 2D em tentar imprimir uma emotividade geral alinhada ao ânimo, ao

encorajamento e à calma, por meio de indícios de harmonia ao celebrar dois abates de adversários em sequência, quando a sequência de acontecimentos indicava que venceriam o 16º *round*: “agora relaxa” (linha 31); “BOa (...) exceLENte!! vamo ganhar uma pra Deus ver” (linha 33).

Em síntese, percebeu-se, nas análises das manifestações de frustração voltadas para a equipe inimiga ou para algum adversário, que as fórmulas de (im)polidez se revelaram eficazes mecanismos textuais-discursivos orientados para a *manutenção da harmonia no gerenciamento da faces relacionais* entre os colegas de equipe, assim como para o *estreitamento dos direitos de associação*. Distingue-se, assim, as ocorrências apresentadas nas subseções 4.3.1 e 4.3.2 (voltadas para si mesmo ou para problemas de ordem tecnológica) das manifestações de tensão relacional aqui discutidas nesta subseção.

4.4 Alertas, avisos e informações de jogo taticamente produtivas

Outro componente de tensão relacional presente no passo-a-passo sociocomunicativo das interações em jogos *multiplayer* pode ser identificado nos momentos em que se faz preciso explicitar em tom de urgência *alertas, avisos e informações de jogo taticamente produtivas* por meio de fórmulas linguísticas de impolidez. Tal fenômeno textual-discursivo foi identificado nos dados analisados por meio de dois principais formatos de recorrência: (a) alertas enfaticamente repetidos dentro de uma mesma elocução única; (b) avisos efusivos sequencialmente reiterados em múltiplas elocuições.

Visando a conceber mais nitidamente a relevância desse momento prototípico de tensão relacional para as interações em jogos eletrônicos *multiplayer*, examinemos o Excerto 15, recolhido do *mid game* da 2ª partida de LoL. Nesta situação que veremos a seguir, ocorrera uma “*team fight*” (luta em equipe) na rota inferior, na qual o Jogador 1D (ADC) eliminou todos os cinco campeões adversários. Este jogador e seu suporte (Jogador 1E) empurraram as ondas de minions para avançar em direção à primeira torre dessa rota e, assim, conseguiram derrubá-la. Após a demolição, o Jogador 1E (suporte) recuou para fazer o “*recall*” (teletransportar-se à base pressionando a tecla B), enquanto 1D permanece sozinho na rota para tentar ganhar mais ouro “*farmando*” mais alguns minions.

Excerto 15 – LoL, 2ª partida, *mid game* (16:02 - 16:19)

01	(O atirador (adc) e o suporte do time adversário estão voltando da base para a rota
02	inferior e, assim que surgem no campo de visão para os jogadores da equipe gravada, ambos
03	

04 *começam a tentar atacar o Jogador 1D (adc), que está excessivamente avançado, de modo que o mesmo afirmou (em stimulated recall) que tal ação teria sido imprudente.))*

05 Jogador 1E (sup): sa::i, sai! ... SAI, Jogador 1D! Sai, SAI!! (+3.0) Ô::,
 06 VÉ::I! reCUA AÍ::, mano! 'tou miado, viu? ...
 07 'to::u [[MIA::DO!

08 Jogador 1D (adc): [['tou SAI::Ndo ... CALma, PÔ! OXE!

09 *((O Jogador 1D desvia dos feitiços e ataques dos dois oponentes e começa a recuar.))*

10 Jogador 1E (sup): foi mal. era só pra avisar que 'tou miado, mano (*"miado" significa 'longe' ou, no caso de adversários, 'desaparecido'*)

11 Jogador 1D (adc): mas valeu pela call, man. tinha nem visto eles chegarem,
 12 visse? ... foi bom avisar (+4.0) eu 'tava afoito mesmo.

A gênese da situação interacional conflituosa a qual podemos constatar nesse excerto se faz clara no aviso, por parte do Jogador 1E, de que 1D ficaria desacompanhado na rota desnecessariamente: “reCUA AÍ::, mano! ‘tou miado, viu? ... ‘to::u MIA::DO!” (linhas 6 e 7). Isto ocorre porque, em qualquer partida de LoL, essa ação é considerada perigosa e imprudente para um jogador cuja função é exercer dano, como no caso de *midlaners* e atiradores, cujos campeões típicos são naturalmente mais frágeis. Tal demonstração de alerta, no entanto, é acompanhada textualmente da repetição da palavra “sai” em tom efusivamente exclamativo, 5 (cinco) vezes em sequência dentro da mesma elocução.

Manifestações de repetição desempenhadas com tanto realce, tais como na linha 5, são comumente interpretadas na cena de enunciação como comportamento impolido. Em outras palavras, os *alertas enfaticamente repetidos dentro de uma mesma elocução única* são avaliados pelos interlocutores como quebras das normas sociais que regem os *direitos societários de igualdade*. Essa percepção é ainda potencializada quando se refere ao tratamento de um aliado em posição de dominância prévia – tal como é o que ocorre entre os Jogadores 1D e 1E, sendo o primeiro evidentemente mais “autorizado” a tomar atitudes arriscadas sem ter suas escolhas questionadas ou repreendidas pelos aliados de time.

Nota-se a avaliação de comportamento impolido por meio do *indício de desarmonia* revelado pelo Jogador 1D na elocução seguinte: “‘tou SAI::Ndo ... CALma, PÔ! OXE!” (linha 8). A tensão gerada na relação interpessoal por tal indício de emotividade, entretanto, é solucionada e dissolvida dentro dessa mesma troca comunicativa, particularmente através do pedido de desculpas empreendido por 1E nas linhas 10 e 11. Como pode-se reconhecer logo em seguida, tal ação surte o efeito pretendido, na medida em que o Jogador 1D (adc) “recua” de seu tom prévio, de nítida irritação, e passa assumir uma postura de agradecimento (linhas 12 e 13), em *indício de harmonia* ao alerta prestado pelo seu suporte, o Jogador 1E.

infringindo normas interacionais relacionadas tanto aos direitos de igualdade quanto às faces relacionais em jogo entre esses dois participantes.

Não obstante, mesmo com o indício de desarmonia expresso na linha 12, o Jogador 2E escala ainda mais o seu tom de inquietação e pressa – “C4 escuro! ‘tá no escuro, visse? OUVIU?!” (linha 13) –, tom esse que desencadeia um clímax de tensão na relação interpessoal, evidenciado pelo indício emotivo-interjetivo nítido no enunciado “PORRA, meu irmã::o!! ... ‘tou IN::DO:! reLA::XA, véi!” (linhas 14 e 15). Percebe-se, com efeito, que *avisos enfáticos repetidos em diferentes elocuições sequenciais* tendem a suscitar, no ponto de vista dos outros participantes, uma percepção de impolidez elevadamente marcada.

4.5 Celebrações ao final do *round*, da jogada ou da partida

Parte fundamental das interações dentro de um mesmo time em partidas de jogos eletrônicos *on-line*, as celebrações ao final de uma jogada bem-sucedida, de um *round* ou até de uma partida são também um dos momentos prototípicos de tensão relacional, devido à natureza de expressão da emotividade e da vulnerabilidade das faces que se faz presente nessas circunstâncias sociocomunicativas. Há 2 (dois) principais formatos de manifestação desse momento de tensão relacional: (i) *celebrações ao fim de uma jogada ou round*, cuja expressão de emotividade não necessariamente encerra a tensão relacional, mas apenas a suspende durante um momento em que o estreitamento da relação interpessoal e das faces relacionais entre os participantes se faz mais evidente; (ii) *celebrações ao fim de partida*, cuja manifestação emotiva – indício de (des)harmonia – introduz uma resolução para a tensão na relação interpessoal, de modo relativamente definitivo.

Para compreendermos o primeiro desses casos, analisemos a seguir um momento de tensão demasiadamente elevada, próximo ao final do 13º round da terceira partida de CS:GO. O time perdera algumas rodadas seguidas, estava atrás por 4 (quatro) *rounds* de diferença e houve discussões nos *rounds* anteriores por questões de discordância em jogadas que não funcionaram. A equipe gravada estava jogando do lado dos Contra-terroristas (CT), enquanto o time adversário estava na função de Terrorista (TR) e já havia instalado a bomba C4 na região marcada no mapa como “bomb A”.

Excerto 17 – CS:GO, 3ª partida, 13º round (18:37 - 19:29)

01	((Todos os jogadores da equipe já morreram, com exceção do Jogador 2A. Três dos cinco
02	inimigos estão ainda vivos e protegendo o bomb A, onde a C4 está plantada. Trata-se de uma
03	

04 *situação normalmente considerada muito difícil para qualquer jogador: três indivíduos
contra um, além de uma C4 para desarmar a tempo, antes da explosão.))*

05 Jogador 2B: `tão plantando aQUI! `tão plantando, véi!

06 *((O jogador 2B mata o adversário acabara de instalar a C4, mas morre para outro oponente
07 logo em seguida. Resta apenas o Jogador 2A contra três adversários.))*

08 Jogador 2B: `tá os dois lá, `tá os dois lá no bomb ... bomb A, [[VIsse?
09 Jogador 2A: [[beLEza!
10 Jogador 2C: fica ligado, mano ... tem um logo no corredor.

11 *((O Jogador 2A mata um inimigo ao chegar no bomb A, exatamente aquele avisado por 2C.))*

12 Jogador 2C: I::SSO!! Esse mesmo! ... BOa!
13 Jogador 2B: AÊ::!! agora vai, Jogador 2A! `bo::ra!! `bora, `BOra!!

14 *((Outro oponente é eliminado. Resta apenas mais um adversário e o Jogador 2A, além da C4
15 com cerca de 20 segundos para explodir. O Jogador 2A opta por fazer um "fake defuse",
16 jogada em que o CT começa a desarmar a C4, ativando o barulho característico, mas sai
17 rapidamente de perto, assim que atrai o adversário que estava escondido.))*

18 Jogador 2D: se esCONde, Jogador 2A! fica só no "shiu", espera dar a cara.
19 *((A jogada de "fake defuse" funciona. O último adversário restante se aproxima assim que
20 escuta o barulho da desativação da bomba e o Jogador 2A o elimina rapidamente.))*

21 Jogador 2B: cai::u na MESma!! ... ma:s é BÜrro, VIU?! *((seguido de risadas
22 em entonação bastante elevada))*

23 *((Os Jogadores 2C e 2D também sorriem alto, com gritos, em tom de zombaria.))*

24 *((De acordo com 2D, esse mesmo oponente havia "caído" em uma jogada de fake defuse no
25 início da partida, também no mesmo bomb A.))*

26 (...)

27 *((O Jogador 2A consegue desarmar a bomba C4 segundos antes da detonação.))*

28 Jogador 2C: abSU::Rdo! `TÁ MALU::co!! ... essa foi boa demais, Jogador 2A!
29 Jogador 2B: bo::A:, Jogador 2A!! [[BO:A!
30 Jogador 2D: [[CARA::I! Jogador 2A tá carreGANdo!
31 Jogador 2E: *((em tom de riso, animação))* caramba, Jogador 2A! ... `tá jogando
32 MUITO!! meu DEUS! o-olha ... olha só o score, véi ... Jogador
33 2A `tá vinte e uma kills e todo mundo com cinco, seis.

34 *((Muitas risadas e gritos de comemoração ainda se seguiram por 8 (oito) segundos após o
35 fim do round, especialmente por parte dos Jogadores 2C, 2D e 2E. Ao longo de todo o round
36 seguinte, observou-se um período de conversas mais calmas e disciplinadas, com uma maior
37 descontração nas falas, inclusive nas ordens dadas pelo Jogador 2B.))*

Todo o desenvolvimento dessa interação, da primeira à vigésima linha, se constrói de modo alinhado a uma tensão relacional prototípica de fim de rodada/partida. Entretanto, da linha 21 até o fim do excerto, identifica-se manifestações verbais e prosódicas de contentamento e euforia que podem ser classificadas como fórmulas radicalmente marcadas de polidez. Dessa maneira, constata-se uma *comemoração pela vitória na rodada*, o que corresponde a apenas

uma parcela da partida, mas que, por outro lado, revela: (a) um direcionamento da polidez marcada à face qualitativa de todos da equipe, em menor grau, mas principalmente à face qualitativa de um aliado específico (Jogador 2A) que tenha contribuído mais decisivamente para o sucesso da equipe (naquela rodada em particular), em maior grau; (b) um estreitamento da relação de proximidade nas relações interpessoais e nas faces relacionais entre todos os integrantes, além de um aperfeiçoamento do *rapport* e, por conseguinte, da fluidez da interação no decorrer do resto da partida.

De modo complementar a tudo isso, cabe acrescentar que, de fato, o Jogador 2A estava com 21 *kills* (abates/eliminações) na partida, enquanto os Jogadores 2B, 2C e 2D possuíam todos igualmente 5 abates cada um, e o Jogador 2E apenas 3 abates em toda a partida. Tal diferença é altamente incomum em partidas de CS:GO, o que possibilitou uma acentuação bastante nítida do grau de intensidade das fórmulas de polidez – quando comparado a outros momentos similares a esse, em que um aliado se destaca positivamente em uma jogada ou *round* –, sob o formato de asserções explicitamente elogiosas, direcionadas à face qualitativa do Jogador 2A.

Ainda quanto a essa situação de tensão relacional observada no Excerto 17, faz-se relevante destacar o próprio desenvolvimento da interação posteriormente às comemorações no fim da rodada. Segundo o Jogador 2D, em lembrança estimulada, não apenas no *round* seguinte, mas ao longo de boa parte da partida, as conversas se tornaram menos “acaloradas”, com maior disciplina e foco na partida, além de descontração nas falas. Em meio a isso, nota-se que se estabeleceu na interação uma atmosfera de maior “leveza” entre todos os cinco participantes, o que, por sua vez, também coopera para o desenvolvimento das faces relacionais, assim como para um estreitamento dos direitos de associação.

Sob outro enfoque, também convém acrescentar um modo de celebração ao fim de um *round* não orientado às faces qualitativas da equipe em si, nem de um aliado específico, mas voltado para jogador(es) adversário(s) na forma de provocação, por meio de recursos gestuais e/ou visuais dentro do próprio jogo. Com o propósito de entender esse tipo de ocorrência, exploremos a Imagem 9, destacada também do CS:GO, ao fim da 1ª partida.

Imagem 9 – Celebração provocativa após vitória em *round* (CS:GO)



Fonte: acervo da pesquisa – CS:GO, 1ª partida, visão da tela do Jogador 2C.

A partida em questão se desdobrou de modo acirrado do início ao fim, como pode-se notar no placar (12 a 12). Quanto mais próximo ao final da partida, os jogadores da equipe gravada demonstraram mais irritação e/ou euforia com o resultado de cada *round* – o que se revelou, por exemplo, nas comemorações. Mais especificamente ao final da 25ª rodada, o Jogador 2C apresentou um tipo de *comemoração provocativa após vitória em round* que se orientou não mais para aliados, mas se direcionou aos oponentes do outro time por meio de recursos de linguagem visual provocativos. Neste registro da Imagem 9, o Jogador 2C está apontando sua faca na direção dos corpos de dois inimigos que ele mesmo eliminou naquele 25º round, atacando os cadáveres imóveis com a lâmina. Esse gesto é geralmente classificado pelos jogadores de CS:GO como um ato provocativo de humilhação, escárnio ou até desrespeito para com o jogador adversário.

Tanto as celebrações em forma de polidez direcionada a aliados, quanto as comemorações em provocação a jogadores adversários, foram verificadas também ao fim de partidas, isto é, após o resultado final da interação completa como um todo. Com a finalidade de averiguarmos esse outro enfoque, vejamos o próximo excerto.

Excerto 18 – LoL, 2ª partida, *late game* (30:09 - 30:41)

01 ((Última team fight da partida. A equipe gravada consegue realizar um "Ace", o que
02 corresponde a eliminar todos os cinco jogadores adversários.))
03 Jogador 1C (mid): ((após o Jogador 1D abater o último oponente)) BO:::a! boa!

Termos como “WP” (*well played*, ou “bem jogado”, em tradução livre) e “GG” (*good game*, ou “bom jogo”), em geral, indicam uma simples comemoração em formato de cumprimento cortês aos próprios aliados – ou até aos adversários, quando ditos no chat escrito para todos, por meio do atalho/comando “/all” escrito antes da mensagem. Há, contudo, a utilização de um desses itens lexicais – o “GG”, *good game* – também enquanto: (i) fórmula textual de estímulo ou encorajamento à equipe, como pode-se verificar nas linhas 4 e 14 do excerto aqui em análise; (ii) ordem de comando para avançar em direção ao nexus inimigo, como podemos constatar nas linhas 20 e 21. Desse modo, não somente por meio de tais expressões lexicais (tais como “GG” e “WP”), mas também através de vocábulos e sons em expressão interjetiva de alegria e entusiasmo (perceptíveis da linha 26 a 31), nota-se no Excerto 18 pistas indicativas de polidez marcada, tanto em orientação às faces qualitativa dos aliados responsáveis pela vitória, mas também coconstruídas em função de um fortalecimento das faces relacionais dentre os cinco aliados, faces as quais seriam ainda “postas em jogo” ao longo da terceira e última partida.

Em suma, tal comportamento polido se empreende mais objetivamente nos moldes de uma *celebração pela vitória definitiva no jogo*, o que corresponde no LoL à destruição do nexus inimigo. Em outras palavras, trata-se de uma comemoração referente ao objetivo principal do jogo como um todo, que, afinal das contas, é vencer a partida – diferentemente do que se observou nas análises do Excerto 17, no início desta subseção, nas quais as celebrações concerniam apenas ao alcance de metas específicas e menores. Essas expressões de emotividade explicitadas até aqui se direcionam às faces qualitativa e/ou relacional dentro da própria equipe, mas no LoL também pode-se evidenciar manifestações de comemoração como forma de provocação a adversários, como constataremos no exemplo a seguir.

Imagem 10 – Chat escrito no instante final da 1ª partida (LoL)



Fonte: acervo da pesquisa – LoL, 1ª partida, visão da tela do Jogador 1D.

A função de “chat para Todos” (aplicada por meio do comando “/all”) geralmente é vista como distração e, por isso, não é utilizada com frequência em contextos (semi)competitivos, assim como não tinha sido empregada até então na partida. Nesta captura de tela retirada do instante final da 1ª partida de LoL, podemos notar que o chat para Todos é utilizado pelos Jogadores 1D e 1C com duas funções comunicativas diametralmente distintas: (i) o “wp” (*well played*), por parte do Jogador 1D, age textualmente enquanto ferramenta de cordialidade (comportamento político) altamente comum em finais de partida; (ii) já o “izi” (gíria brasileira para o adjetivo em inglês “*easy*”, i.e., “fácil”), por parte do Jogador 1C, desempenha um efeito de sentido de provocação (comportamento impolido), que alude alusivo a uma sensação de humilhação da equipe derrotada.

Faz-se pertinente destacar que esses participantes foram os dois principais “comandantes” da equipe e, conseqüentemente, possuíam a legitimação do grupo para proferir mensagens ao outro time, enquanto porta-vozes oficiais da equipe. Isto foi legitimado na interação principalmente devido aos seus perfis de autoridade em meio ao grupo analisado – como destacamos nos itens 4.1.1 e 4.2.2. Isto significa, de outro modo, que suas *faces de identidade social* ratificariam um papel de comunicador mais ativo, inclusive autorizando insultos, provocações ou ofensas. Sob o prisma dos direitos societários no conjunto da

interação, depreende-se que o Jogador 1D, reconhecendo sua *face de identidade social* relativa à função de “líder” da equipe, se colocou no papel de comunicador principal para realizar as corriqueiras saudações de final de partida à equipe adversária, tais como “GG” e “WP”. Por outro lado, o Jogador 1C operou tal direito/papel em função de seu extravasamento da apreensão estabelecida ao logo da partida, por meio de uma comemoração considerada ofensiva aos oponentes – “foi fácil”. Cabe notar, desse modo, que *celebrações provocativas ao fim de partida*, após o jogo se encerrar como um todo, validam fórmulas de impolidez mais audaciosas, despudoradas e/ou irreverentes.

4.6 Discussão dos resultados

As análises e categorizações dos dados indicam, como resultado, que as especificidades de cada papel assumido pelos jogadores dentro de uma mesma equipe levam a equipe – tanto a nível da ação individual, quanto por meio de estratégias coletivas – a empreender processos e mecanismos de (im)polidez específicos. Tais mecanismos são dinamicamente ratificados e legitimados pelos outros participantes, em maior ou menor grau a depender dos outros papéis de cada participante. Tal legitimação ocorre a depender também da observância e do cumprimento adequado desses papéis, de acordo com as expectativas de comportamento dos interactantes em cada momento de tensão relacional.

Essas funções e papéis, como já indicado, são estabelecidos previamente na relação de dominância entre os interactantes, mas também são negociados ativamente na interação, especialmente quando são requeridos ou esperados de modo mais incisivo, em momentos prototípicos de tensão relacional, em fases da partida categorizadas pelos jogadores como mais decisivas, perigosas, delicadas etc. Assim, em outras palavras, observou-se que os papéis específicos de cada jogador estabeleceram quais estratégias específicas poderiam ser utilizadas por cada um, sendo avaliado o cumprimento adequado de seus papéis dinamicamente estabelecidos no decorrer de cada interação. Ao tensionar funções e papéis em situações potencialmente conflituosas, os interactantes foram, de tal modo, compelidos a elaborar estratégias de manutenção da harmonia na interação.

Com a finalidade de pôr à prova tais apontamentos, explorando ainda outras reflexões e interpretações dos dados, foi feita uma contabilização de todos os mecanismos de (im)polidez identificados, assim como de todos os momentos de tensão relacional enfocados neste estudo. É imprescindível enfatizar, porém, que as análises de recorrências que implementamos não tornam o trabalho quantitativo, mas, em outra medida, complementam a compreensão dos

dados almejada nos objetivos traçados para a pesquisa, cuja abordagem é efetivamente qualitativa (CRESWELL, 2010).

De forma massiva, observamos nos dados que a maior parte das manifestações de (im)polidez se deu por meio da modalidade falada da língua. Os números de ocorrências contabilizados no *chat* escrito foram menores do que o esperado em hipóteses iniciais. Pode-se afirmar, assim, que houve uma baixa utilização, especialmente para as funções textuais investigadas nesta pesquisa, sob uma taxa de recorrência que, em certa medida, se fez preferível considerar tais números irrelevantes ou desprezíveis, sob um ponto de vista quantitativo. Interpretamos que isso se deve ao fato de que, em ambos os jogos eletrônicos, os jogadores estavam com o *chat* de voz conectado e funcionando normalmente. Além disso, todos os participantes, dentro de cada equipe, já se conheciam e já jogavam juntos há algum tempo. Para elucidar tal fato, o Jogador 1D explicou, pelo processo metodológico de lembrança estimulada, que os *pings* (sinais de alerta) no LoL, por exemplo, foram usados em uma taxa menor do que o que seria utilizado caso não se conhecessem – segundo este voluntário, esse recurso é muito mais empreendido para comunicação em partida quando se está jogando com estranhos que foram colocados aleatoriamente no seu mesmo time através do *matchmaking*²² do próprio jogo. Foi devido a essas razões que, evidentemente, as manifestações de (im)polidez realizadas por meio de recursos não verbais ou semióticos não puderam ser consideradas quantitativamente nos quadros para contabilização de recorrências que apresentaremos e discutiremos aqui nesta subseção.

Em relação justamente a tais contabilizações, examinaremos a seguir algumas recorrências relevantes para as investigações e perguntas propostas nesta pesquisa, bem como também suas proeminências e discrepâncias: (a) tanto em relação ao número de ocorrências de cada um dos cinco momentos prototípicos de tensão relacional, em ambos os jogos; (b) quanto a respeito da taxa de utilização de cada um dos mecanismos/processos sociointeracionais de (im)polidez, em ambos os jogos; (c) assim como a distribuição das recorrências de cada processo sociointeracional de (im)polidez dentro de cada um dos momentos de tensão relacional. Amparando-se nessa abordagem, começaremos pelas recorrências de cada um dos 5 (cinco) momentos prototípicos em que se sucederam tensões na relação interpessoal, momentos os quais analisamos e discutimos ao longo das subseções 4.1 a 4.5, cada um respectivamente.

²² O chamado “*matchmaking*” é o sistema criado dentro de todos e qualquer jogo eletrônico *multiplayer* para alocar jogadores que estão sozinhos com outros jogadores em um mesmo time para uma única partida.

Quadro 9 – Recorrências de cada momento prototípico de tensão relacional

	Momentos prototípicos de tensão relacional										TOTAL
	Negociação das ações iniciais de jogo ou <i>round</i> ²³			Reclamações ou críticas a aliados de equipe ²⁴		Frustração à própria face ou em associação ²⁵			Alertas, avisos e informações táticas	Celebrações em fim de jogada, <i>round</i> ou partida	
	IRP	REN	PAM	REP	TPSC	PSM	JCI	EIA			
LoL	14	10	5	9	8	6	15	2	14	8	91
CS:GO	11	7	4	12	14	10	7	5	9	17	96
TOTAL	25	17	9	21	22	16	22	7	23	25	187
	51			43		45					

Fonte: elaborado pelo autor, com base nos dados desta pesquisa.

De modo nítido, há algumas taxas de ocorrência que se sobressaltam em um dos jogos eletrônicos em relação ao outro. Assim como o faremos em relação às reflexões dos números apresentados nos Quadros 10 e 11, trataremos aqui justamente dessas saliências nos dados observados. Tal reflexão foi realizada de modo relativamente “cronológico”, isto é, conduzindo a discussão dos resultados do início do jogo (negociação das ações iniciais) ao final do processo interacional (celebrações em fim de jogada, *round* ou partida).

Desta maneira, ao observarmos as *negociações das ações iniciais de jogo ou round*, pode-se identificar, em todos os seus três microfenômenos investigados, uma clara proeminência dos números de ocorrências nas partidas de League of Legends. Faz-se possível entender que essa evidência numérica está diretamente relacionada ao fato de que a estrutura textual básica da interação no LoL favorece uma maior comunicação verbal ativa no início da partida. Inclusive, há um momento específico do jogo para a negociação de estratégias, papéis e posturas de equipe – a fase de seleções e banimentos (*picks & bans*). Além disso, é relevante pontuar ainda que o LoL é, literalmente, um jogo de estratégia coletiva, sendo bem mais crucial as negociações das ações e táticas do time desde o primeiro minuto da interação. No CS:GO, por outro lado, as estratégias de jogo se baseiam menos no potencial tático-estratégico da

²³ IRP = Intencionalidades e instauração de relações de poder / REN = Repreensões ou críticas para estabelecimento de normas / PAM = Polidez marcada como aspecto motivador.

²⁴ REP = Reorganização de estratégias ou posturas / TPSC = Tomadas de poder ou da posição de *shout caller*.

²⁵ PSM = Voltado para si mesmo / JCI = Voltado para o jogo, computador ou internet / EIA = Voltado para a equipe inimiga ou algum adversário.

equipe, pois as mecânicas (habilidades) individuais, tal como velocidade de reflexo e destreza na pontaria, recompensam o jogador de modo mais explícito.

Em contrapartida, uma característica sociocomunicativa do CS:GO que se fez saliente nos dados foi a percepção de que os participantes desse jogo se mostraram mais propensos a desempenhar ataques diretos aos aliados ou à própria equipe como um todo – o que é plenamente verificável no números de *reclamações ou críticas a aliados de equipe*, superiores às taxas de ocorrências do LoL em ambos os microfenômenos investigados. Interpretamos que tal proeminência quantitativa exprime precisamente a natureza mais “agressiva” e “tóxica” (dentre outros adjetivos correlatos) relatada em lembrança estimulada pelo Jogador 2D acerca da comunidade de usuários desse jogo eletrônico.

No que se refere aos momentos de tensão relacional exercidos por questões referentes à *demonstração de frustração à própria face ou em associação*, foi possível perceber nos dados que as manifestações de impolidez voltadas para si mesmo fizeram-se mais presentes no CS:GO, o que se correlaciona diretamente com o tipo de linguagem mais “hostil” e “ofensiva” relatada pelo Jogador 2D, em um alto nível de cobrança por desempenho individual, inclusive sobre si mesmo. Também no CS:GO, houve uma maior incidência de comportamentos impolidos orientados para a equipe inimiga ou algum adversário, dado esse que está fortemente associado ao fato de que houve uma suspeita de trapaça (por uso de *cheat/hack*) a respeito de um dos oponentes. No que diz respeito à impolidez voltada para o jogo, o computador ou a *internet*, a sobreposição de ocorrências no LoL foi resultado de problemas de conexão por parte de diferentes participantes, ou seja, a maior parcela das elocuições desse microfenômeno de tensão relacional se deu por reclamações à *internet*.

Outro aspecto característico de um dos jogos que se revelou nos dados diz respeito à taxa de recorrência de momentos de tensão na relação interpessoal que estiveram associados a *alertas, avisos e informações táticas*. Como já explicitado, no LoL, existem os *pings* (sinais de alerta), que proporcionaram um maior número de fórmulas de (im)polidez explícitas em função de avisos ou advertências taticamente produtivas para a própria equipe.

Por outro ângulo, identificou-se no CS:GO uma maior quantidade de momentos de tensão relacional ligados a *celebrações em fim de jogada, round ou partida*. Entende-se, com efeito, que esse específico realce nos dados se deve ao fato de que a dinâmica de jogabilidade (*gameplay*) do CS:GO é fundamentada na competição por rodadas (mais exatamente, até 30 *rounds*), o que favorece o surgimento de mais processos e mecanismos de polidez marcada, em comemoração a cada *round*.

Como já elucidado, tanto no item 3.3.3 quanto na abertura desta seção, cada ocorrência de um momento de tensão relacional exigiu dos interactantes uma estratégia discursiva ou mecanismo linguístico-textual orientados para a resolução do potencial conflito emergente na relação interpessoal dentro da equipe. Isso significa, em outros termos, que toda ocorrência de tensão relacional se desenrola, por consequência, em algum processo sociointeracional de (im)polidez – fato esse que pode ser notado nos números totais de todos os três quadros desta subseção. Partindo disso, observaremos no Quadro 10, a seguir, precisamente a taxa de recorrência de cada um dos mecanismos de comportamento (im)polido dentro de ambos os jogos eletrônicos analisados.

Quadro 10 – Recorrências de cada mecanismo sociointeracional de (im)polidez

	Processos sociointeracionais (categorias) de comportamento (im)polido										TOTAL
	FACE ²⁶			DIREITOS SOCIETÁRIOS ²⁷		INTENCIONALIDADE ²⁸			EMOÇÕES ²⁹		
	FQ	FIS	FR	DI	DA	IAP	IPF	IC	IH	ID	
LoL	18	7	9	12	7	8	6	7	8	9	91
CS:GO	13	5	17	9	13	3	4	6	12	14	96
TOTAL	31	12	26	21	20	11	10	13	20	23	187
	69			41		34			43		

Fonte: elaborado pelo autor, com base nos dados desta pesquisa.

No que diz respeito ao gerenciamento das *faces* na interação, faz-se evidente que os mecanismos de (im)polidez orientados às faces qualitativas dos participantes foram muito frequentemente empreendidos pelos participantes da interação, tanto no LoL quanto no CS:GO. Compreende-se, nesse sentido, que tal padrão de recorrência é coerente com os objetivos práticos de qualquer jogo eletrônico *multiplayer* de caráter competitivo. Por outro lado, especificamente no CS:GO, o tratamento estratégico com as faces relacionais entre os participantes se fez presente de forma bem mais constante que no LoL. Atribui-se a essa discrepância a noção de que, devido ao estilo comunicativo mais “agressivo” e “hostil” do CS:GO – segundo o Jogador 2D –, faz-se necessário produzir com mais frequência estratégias

²⁶ FQ = Face qualitativa / FIS = Face de identidade social / FR = Face relacional.

²⁷ DI = Direitos de igualdade / DA = Direitos de associação.

²⁸ IAP = Intenções a priori / IPF = Intenções post-facto / IC = Intenções coletivas (*we-intentions*).

²⁹ IH = Índicios de harmonia / ID = Índicios de desarmonia.

linguístico-textuais de (im)polidez que visem a lidar com a conflitos que emergiram recorrentemente nas relações interpessoais.

Com relação aos *direitos societários* dos participantes, é notável uma principal diferença entre os dois jogos eletrônicos: (a) no LoL, priorizam-se em maior frequência os direitos de igualdade, o que indica uma preferência pelo desejo individual de ser bem tratado, de forma justa no que tange às expectativas de comportamento; (b) já no CS:GO, as estratégias retórico-discursivas voltadas para o estabelecimento dos direitos de associação entre os aliados de time se dão de maneira mais recorrente, o que aponta para uma propensão desse grupo de jogadores à identificação coletiva por um sentimento de equipe.

Quanto às *intencionalidades*, não foram evidenciadas ênfases ou proeminências nos números/taxas de recorrências ao ponto em que se possa apresentar generalizações, na medida em que, tanto no CS:GO quanto no LoL, as intencionalidades individuais (tanto *a priori* quanto *post-facto*) e coletivas se balancearam quantitativamente de modo bastante uniforme e homogêneo. Em contrapartida, no que concerne às *emoções*, constatou-se que a equipe analisada no CS:GO utilizou-se dos indícios de emotividade de forma mais proeminente, tanto em indício de harmonia quanto em desarmonia. Esta evidência quantitativa indica, mais uma vez, a natureza (assinalada por 2D) de maior hostilidade das interações no CS:GO, o que se traduz em conflitos (e suas resoluções) em maior recorrência, de modo explicitamente identificável ao longo dos *rounds* de todas as três partidas.

Levando em conta todas as taxas de recorrências aqui identificadas, interpretadas e discutidas, é necessário ainda destacar que a mescla dos dados expostos nos dois quadros anteriores revela algumas proeminências e resultados relevantes. Com isso em consideração, examinemos no Quadro 11, a seguir, a distribuição dos números de ocorrências de cada um dos mecanismos sociointeracionais de (im)polidez (vinculados ao trabalho com as faces, os direitos societários, as intencionalidades e/ou as emoções) dentro de cada um dos cinco momentos prototípicos de tensão relacional.

Quadro 11 – A (im)polidez dentro dos momentos de tensão relacional

	FACE			DIREITOS SOCIETÁRIOS		INTENCIONALIDADE			EMOÇÕES		TOTAL
	FQ	FIS	FR	DI	DA	IAP	IPF	IC	IH	ID	
Negociação das ações iniciais de jogo/round	9	4	8	7	5	5	2	5	2	4	51
Reclamações ou críticas a aliados de equipe	7	2	4	5	3	3	4	3	4	8	43

Frustração à própria face ou em associação	10	3	5	6	7	2	1	2	5	4	45
Alertas, avisos e informações táticas	2	1	3	2	2	0	1	1	4	7	23
Celebrações por jogada, round ou partida	3	2	6	1	3	1	2	2	5	0	25
TOTAL	31	12	26	21	20	11	10	13	20	23	187
	69			41		34			43		

Fonte: elaborado pelo autor, com base nos dados desta pesquisa.

Ao analisarmos quantitativamente as recorrências dos processos de (im)polidez estudados dentro de cada um dos momentos de tensão despontados nas relações interpessoais entre os participantes, identificam-se proeminências e discrepâncias em todos os quatro mecanismos principais, mas especialmente nas taxas de utilização da (im)polidez de forma orientada ao trabalho com as *faces* e com as *emoções*, desde a *negociação das ações iniciais* até as *celebrações em final de partida ou round*. Assim sendo, exploraremos os dados e recorrências rigorosamente por meio dessa ordenação cronológica-textual da interação.

Em relação ao gerenciamento das *faces* entre os participantes, em inícios de rodada ou partida, verifica-se que os fenômenos associados às faces qualitativa e relacional são duas vezes mais frequentes que aqueles relacionados à face de identidade social. Depreende-se, com base nisso, que as faces de identidade social – ou seja, os papéis sociais e as funções sociocomunicativas de cada participante dentro do grupo – já são relativamente demarcadas de modo prévio à partida, antes mesmo das negociações das ações em início de jogo, pois os jogadores (em ambos os jogos analisado) já se conheciam e jogavam juntos.

Também nesse estágio inicial da interação, tanto das rodadas quanto das partidas como um todo, observou-se uma ampla proeminência dos processos sociointeracionais de (im)polidez relacionados ao trabalho com os direitos societários e as intencionalidades, quando comparado às ocorrências nos outras situações de tensão relacional. Em análise a isso, interpreta-se tal discrepância nos dados de duas formas distintas. Com relação aos *direitos societários*, por um lado, há essa reincidência pela necessidade de se estabelecer quais (e como) normas sociais mediarão o andamento das múltiplas interações a vir no decorrer da partida. Quanto às *intencionalidades*, por outro lado, apresenta-se de modo mais recorrente no começo de rodada/partida devido a um entendimento coletivo do time, entre os interactantes de ambos os jogos, de que é nessa negociação inicial que intencionalidades (metas, estratégias e táticas de equipe) são expostas e combinadas. É precisamente nessa negociação inicial de

intencionalidades que os pontos de vista são direcionados em uma trajetória discursiva que se orienta do desejo individual para o consenso coletivo.

Ainda acerca da negociação das ações iniciais de partida ou rodada, no que concerne ao tratamento das *emoções* na interação, constata-se que houve, nessas fases iniciais de interação, o dobro de indícios de desarmonia em relação à quantidade contabilizada de indícios de harmonia. Tal padrão de recorrência se deve ao fato de que, em início de partida, tende-se a surgir mais pontos de discordância entre os colegas de um mesmo time, pontos esses que são resolvidos negociada e gradativamente ao longo da partida.

De modo semelhante, também há essa utilização peculiar dos indícios de emotividade nos momentos de tensão relacional de forma vinculada a *reclamações ou críticas a aliados de equipe*. Novamente, há duas vezes mais indícios de desarmonia do que indícios de harmonia nesses momentos de tensão relacional. Tal evidência numérica resulta, obviamente, do conflito estabelecido pelos questionamentos, advertências, reclamações, imposições e críticas que são frequentes em situações de tensão relacional desse tipo.

A respeito dos fenômenos de (im)polidez em *manifestações de frustração à própria face ou em associação*, podemos constatar uma nítida sobreposição das ocorrências de (im)polidez orientadas ao gerenciamento da face qualitativa, mais que todas as ocorrências relacionadas à face de identidade social e à face relacional juntas. É perceptível, com base nesse dado, que as demonstrações de decepção, irritação ou frustração voltadas para si mesmo representam intrinsecamente também, em um nível sociocognitivo mais restrito, uma construção de um “Eu” na cena enunciativa. Em outros termos, tal construção de si – de tal face qualitativa – é baseada, de modo inevitável, nos “valores sociais positivos” atribuídos e ratificados (ou não) pelos membros de uma situação social (GOFFMAN, 1981).

Quanto às *celebrações em fim de jogada, round ou partida*, destaca-se de maneira substancial a discrepância entre os *indícios de emotividade* nesse tipo de situação de tensão relacional. Os indícios de harmonia (cinco) são incontestavelmente predominantes em relação aos de desarmonia (zero). É indubitável que isso decorre da natureza de euforia e/ou contentamento das comemorações pela vitória, seja a nível microinteracional (o êxito em jogada ou *round*) ou a nível macrointeracional (o triunfo a partida como um todo). Nessas situações sociais de satisfação e/ou entusiasmo, a *polidez marcada* é altamente recorrente e, em alguns casos, faz-se presente de forma relativamente compulsória (CULPEPER, 2011).

A partir das discussões e reflexões aqui desenvolvidas, é plausível depreender-se que os comportamentos (im)polidos funcionam teleológica e cronologicamente na estruturação da interação em jogos competitivos *multiplayer*, regendo a própria organização discursiva das

trocas comunicativas em partida. Isso ocorre tanto a nível micro (na ordenação textual interna de cada elocução), quanto a nível macro (na organização etnometodológica das sequências conversacionais). Sob a perspectiva mais global da interação, a nível macro, assume-se de modo assertivo que as situações de tensão relacional (devidamente descritas e analisadas nesta seção 4) podem ser classificados como “sequências composicionais” do processo sociocomunicativo em partidas de jogos eletrônicos *on-line*. Em síntese, este estudo logra reconhecer que existem, efetivamente, correlações entre os mecanismos de (im)polidez e determinados propósitos sociocomunicativos dentro da organização em equipe.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados apontados pelas análises dos dados e de suas recorrências confirmam, em ampla proporção, as hipóteses delineadas para esta pesquisa. Com efeito, depreende-se que os papéis assumidos pelos jogadores – conjuntamente com seus direitos societários e seus respectivos gerenciamentos de face – foram responsáveis por orientar e restringir as estratégias coletivas em equipe assumidas por cada jogador, por meio de *processos e mecanismos de (im)polidez* específicos. Ainda nesse sentido, observou-se que as funções particulares estabelecidas por/para cada jogador determinaram quais estratégias específicas poderiam ser utilizadas, tanto individual quanto coletivamente. Junto a isso, os participantes também avaliam, sob o viés de comportamentos (im)polidos, o cumprimento adequado de cada papel e norma social dinamicamente estabelecidos durante as seis partidas.

Ademais, tal como observado na discussão dos resultados (subseção 4.6), cada um dos *momentos prototípicos de tensão relacional* identificados nesta pesquisa (subseções 4.1 a 4.5) demandou fórmulas de polidez e/ou impolidez características ao que o contexto enunciativo exigiu. Nessa mesma orientação, cada tipo de tensão emergida na relação interpessoal mobilizou as propriedades e categorias (face, direitos societários, intencionalidades, emoções) que são mais relevantes ou pertinentes aos propósitos discursivos de cada situação interacional.

Em complemento a isso, também foi constatado no estudo que empreendemos um fato fundamental: os “momentos de tensão relacional” organizam discursivamente a própria interação, enquanto *segmentos textuais*, o que significa que tais fenômenos (aqui descritos e analisados) podem também ser classificados como *sequência composicionais do tipo de interação em estudo* (partidas de jogos em equipe entre múltiplos jogadores). Partindo disso, assume-se neste trabalho que há indícios suficientes para compreender-se que tais sequências são *propriedades textuais globais da organização da interação* em qualquer jogo eletrônico desse tipo (*multiplayer* entre equipes). Entende-se aqui, por outro lado, que tal afirmação faz emergir também uma necessidade por outros trabalhos vindouros que explorem, verifiquem, testem e apliquem métodos de falseabilidade a tais propriedades globais. Acerca da caracterização de todos esses cinco momentos de tensão relacional, faz-se importante destacar alguns pontos gerais que sumarizam alguns dos achados mais notáveis deste trabalho. Trataremos a seguir desses pontos, pondo em relevo as principais particularidades de tais segmentos textual-discursivos das interações em jogos eletrônicos *on-line multiplayer*.

Nas situações de tensão relacional vinculadas à *negociação das ações iniciais do early game ou round*, identificou-se que todo começo de partida, em ambos os jogos, se estrutura

comunicativamente por meio de três principais estratégias interacionais. Pode-se descrever essas estratégias como “momentos-chave para de resolução de conflitos”, os quais classificamos nos 3 (três) seguintes microfenômenos: (I) *embate de intencionalidades e instauração de relações de poder*, que diz respeito à imposição de intencionalidades individuais e, por meio disso, uma instauração de relações de poder e dominância logo ao início de partida, por parte de um jogador mais habilidoso e/ou mais experiente, havendo uma frequente ameaça das faces relacionais, em razão da sobreposição de intenções *a priori* individuais em relação às intenções coletivas da equipe; (II) *advertências e repreensões para estabelecimento de normas*, que tem relação com as reprimendas e imposições ao comportamento de aliados em posição de menor poder na interação, com fins de estabelecer normas de comportamento, seja por meio de indícios de desarmonia pelo (não) partilhamento de conhecimento, como também pela sobreposição dos direitos de associação em detrimento dos direitos de igualdade; (III) *polidez explícita como aspecto motivador*, que concerne aos momentos de desfecho da preparação para a “batalha”, na troca comunicativa prévia ao início do confronto direto contra o adversário, quando a apreensão e o transtorno gerado pelas expectativas da partida levam os jogadores em posição de liderança, imbuídos pela norma de responsabilidade social, a assumir seu papel de “líder motivador”.

Nos segmentos de interação em partida que se desenvolvem com base nas *reclamações ou críticas a aliados ao longo da partida*, constatamos a existência de uma parte fulcral dos comportamentos explicitamente impolidos no funcionamento desse tipo de interação, que concerne à culpabilização de um “Tu” na cena enunciativa, presente na figura de aliados de equipe. Esse tipo de impolidez ocorre tanto direcionado à equipe, visando à organização interacional de modo coletivo, como também visando um único participante, para corrigir ou normatizar comportamentos em partida. A partir dos dados analisados, classificamos tais ocorrências em 2 (dois) microfenômenos primordiais: (I) *reorganização de estratégias ou condutas dentro da equipe*, que se refere às ordens que modificam as táticas ou comportamentos de jogadores específicos, tanto por meio de um “direcionamento mais coletivo”, para reorganização de condutas de equipe, quanto através de um “direcionamento individualizado”, com vistas à modificação de estratégias ou estilos de jogo de um jogador específico do time; (II) *tomadas de poder para assumir a posição de shout caller*, que nas quais as manifestações de críticas por meio de reclamações servem para estabelecer (re)tomadas de poder e dominância discursiva, principalmente com o objetivo de assumir implicitamente na organização interacional da equipe a função de *shout caller*, o “comandante” do time para chamadas de jogadas.

Nos contextos comunicativos em que foram usadas sequências textual-interativas relacionadas às *demonstrações de frustração à própria face ou em associação*, verificou-se que, em vez de culpabilizar um “Tu” da cena enunciativa, a impolidez se direcionou a tópicos que não se referem a qualquer aliado de equipe. Observou-se, assim, uma mesma característica particular: a depreciação dos direitos de igualdade do próprio enunciador (do “Eu”) em favorecimento dos direitos de associação coconstruídos junto aos outros participantes. Ao isentar os parceiros de interação das causas para a tensão relacional, os jogadores engendraram 3 (três) diferentes microfenômenos orientados para diferentes “alvos”, em gestos de linguagem impolidos voltados: (I) *para si mesmo*, em proteção à própria face qualitativa, através de uma avaliatividade negativa e depreciativa do próprio desempenho, mas como forma de explicitar aos pares sua consciência e entendimento do jogo, prevenindo-se de qualquer crítica por parte de seus colegas; (II) *para falhas do jogo, do computador ou da internet*, como método de resguardar também a face qualitativa, com fórmulas de impolidez orientadas a um “Isto” de ordem tecnológica (*bugs/defeitos do jogo, problemas na conexão, ou mal desempenho de hardware*), mormente em expressões interjetivas, como xingamentos ou maldizeres; (III) *para a equipe inimiga ou algum adversário*, por meio de um enfoque em sujeitos do discurso externos à própria equipe, que não ouvem (nem leem) a elocução que instaura a tensão relacional, o que aponta para estratégias de associação e identificação do falante com seus pares de interação.

Particularmente nos momentos de tensão relacional associados aos *alertas, avisos e informações de jogo taticamente produtivas*, foi possível conceber intencionalidades *post-facto* se sobrepõem aos direitos de igualdade (no tratamento verbal). Sob o propósito individual de explicitar, em tom de emergência, informações avaliadas como relevantes e urgentes pelo enunciador – tanto por comportamentos (para)verbais, quanto não verbais, como os *pings* do LoL. Através de fórmulas linguísticas de impolidez, tal estratégia discursiva se distingue em 2 (dois) principais microfenômenos, que se revelam nos seguintes formatos: (I) *alertas enfaticamente repetidos dentro de uma mesma elocução única*, que são avaliados pelos interlocutores como quebras das normas sociais que regem os direitos de igualdade, o que é potencializado quando se refere a um tratamento “desigual” orientado a um aliado em posição de dominância prévia; (II) *avisos sequencialmente reiterados em múltiplas elocuições*, realizados através de comportamentos impolidos voltados para um mesmo interlocutor em trocas comunicativas seguidas, o que tende a suscitar, para os outros participantes, uma percepção de impolidez ainda mais elevadamente marcada.

Por final, nas seqüências discursivas referentes aos momentos derradeiros, em que se empreendem *celebrações em final de round, jogada ou partida*, identificaram-se manifestações de polidez marcada, nas quais se faz recorrente um tipo de relação interpessoal atravessada por expressões da emotividade e da vulnerabilidade das faces. Observaram-se 2 (dois) principais formatos dessa manifestação de (im)polidez: (I) *celebrações ao fim de uma jogada ou round*, cuja expressão de emotividade não necessariamente encerra a tensão relacional, mas apenas a suspende durante um momento em que o estreitamento da relação interpessoal e das faces relacionais entre os participantes se faz mais evidente; (II) *celebrações ao fim de partida*, cuja manifestação emotiva, por meio de indícios de (des)harmonia, introduz uma resolução para a tensão na relação interpessoal, de modo relativamente definitivo. Por vezes, a comemoração se deu de modo não orientado às faces qualitativas da equipe em si, nem de um aliado específico, mas voltado para jogador(es) adversário(s) na forma de *provocação* ou *ofensa*, por meio de recursos gestuais e visuais dentro do próprio jogo. Cabe destacar que especificamente as *celebrações provocativas ao fim de partida*, realizadas após o jogo se encerrar como um todo, asseveraram fórmulas de impolidez mais audaciosas, despudoradas e/ou irreverentes – em relação àquelas ocorridas ao fim de rodada.

Tomando como parâmetro geral as reflexões aqui desenvolvidas, faz-se coerente, dentro do contexto de análise dos dados explorados, reconhecer a (im)polidez como mecanismo de (des)organização na interação em jogos eletrônicos *on-line*. Isto posto, depreende-se que os processos de polidez e impolidez ordenadamente estruturam a própria organização da interação em partidas de jogos competitivos em equipe entre múltiplos jogadores, na medida em que os momentos prototípicos de tensão relacional podem ser classificados como “sequência composicionais” do processo sociocomunicativo em partidas de jogos *multiplayer*. Desse modo, funcionam universalmente, em diferentes tipos de jogos, como propriedades textuais na organização etnometodológica da interação. A partir de todas essas conclusões, confirma-se assim que existem, de fato, correlações entre os mecanismos linguístico-textuais de (im)polidez empreendidos pelos jogadores e determinados objetivos interacionais dentro da organização em equipe em função do sucesso em partida. Em conjunto a isso, os interlocutores apresentaram distintas funções sociointeracionais na organização global de suas atividades linguísticas (para)verbais e não verbais, engendrando uma clara sistematização de ações coletivas em time.

REFERÊNCIAS

- ADEGBIJA, Efurosibina. A comparative study of politeness phenomena in Nigerian English, Yoruba and Ogori. **Multilingua**, v. 8, n. 1, p. 57-80, 1989.
- ARNDT, Horst; JANNEY, Richard. Verbal, prosodic, and kinesic emotive contrasts in speech. **Journal of Pragmatics**, v. 15, p. 521-549, 1991.
- ATKINSON, J. Maxwell; HERITAGE, John (eds). **Structures of social action**: studies in conversation analysis. Cambridge: Cambridge University Press, 1984.
- AUSTIN, John. **Quando dizer é fazer**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1990 [1962].
- BAKHTIN, Mikhail. **Marxismo e filosofia da linguagem**. 16. ed. São Paulo: Hucitec, 2014.
- BAKHTIN, Mikhail. **O Homem ao espelho**: apontamentos dos anos 1940. São Carlos: Pedro & João, 2019.
- BARR, Pippin; NOBLE, James; BIDDLE, Robert. Video game values: human–computer interaction and games. **Interacting with Computers**, v. 19, p. 180–195, 2007.
- BARRETO FILHO, Ricardo Rios. **Avaliações da (im)polidez em interações no Facebook**. 2019. Tese (Doutorado em Letras) – Centro de Artes e Comunicação, Universidade Federal de Pernambuco, Recife.
- BARROS, Kazue S. M. de. (Im)polidez e conflito em interações institucionalizadas. *In*: TOLDO, Claudia; STURM, Luciane (Orgs.). **Enunciação e produção de sentidos**: o texto em questão. São Paulo: Pontes, 2016. p. 83-104.
- BARROS, Kazue Saito M. de. Perspectivas no estudo da polidez. *In*: CABRAL, Ana Lúcia Tinoco; SEARA, Isabel Roboredo; GUARANHA, Manoel Francisco (Orgs.). **Descortesia e cortesia**: expressão de culturas. São Paulo: Cortez, 2017. p. 359-374.
- BARROS, Kazue Saito M. de. Polidez em textos acadêmicos escritos. **Congresso Latinoamericano de Estudios del Discurso**, 8, 2009. Monterrey. Trabalho apresentando... s.p.
- BARTON, David. **Literacy**: an introduction to the ecology of written language. 2. ed. Oxford: Blackwell, 2007.
- BARTON, David; LEE, Carmen. **Language online**: investigating digital texts and practices. Abingdon: Routledge, 2015.
- BEAUGRANDE, Robert de; DRESSLER, Wolfgang. **Introduction to text linguistics**. London: Longman, 1983.
- BERKER, T.; HARTMANN, M.; PUNIE, Y.; WARD, K. (eds.). **Domestication of media and technologies**. Maidenhead: Open University Press, 2005.
- BERK-SELIGSON, Susan. The impact of politeness in witness testimony: the influence of the court interpreter. **Multilingua**, v. 7, n. 4, p. 441-439, 1988.

BILBOW, Grahame. Requesting strategies in the cross-cultural business meeting. **Pragmatics**, v. 5, n. 1, p. 45-55, 1995.

BLUM-KULKA, Soshana. The pragmatics of politeness in Israeli society. *In*: WATTS, Richard; IDE, Sachiko; EHLICH, Konrad (eds.). **Politeness in language: studies in its history, theory and practice**. Berlin: Mouton de Gruyter, 2005. p. 255-280.

BROWN, Penelope; LEVINSON, Stephen. **Politeness: some universals in language usage**. Cambridge: Cambridge University, 1987 [1978].

CAMPOS, Aline de. Escalada do conflito em processos colaborativos online: uma análise do verbete web 2.0 da Wikipédia. **Intexto**, Porto Alegre, v. 1, n. 22, p. 134-150, jan./jun. 2010.

CAVICHIOILLI, Fernando Renato; REIS, Leoncio José de Almeida. World of warcraft como prática de lazer: sociabilidade e conflito “em jogo” no ciberespaço. **Movimento**, Porto Alegre, v. 20, n. 3, p. 1083-1109, jul./set. de 2014.

CHUN, Elaine; WALTERS, Keith. Orienting to arab orientalism: language, race, and humor in a YouTube video. *In*: THURLOW, Crispin; MROCZEK, Kristine (eds.). **Digital discourse: language in the new media**. Londres: Oxford University, 2011. p. 262-297.

COULON, Alan. **Etnometodologia**. Petrópolis: Vozes, 1995.

COUTINHO, Beatriz. **Dicionário LoL: o glossário completo de termos e gírias**. 2021. Disponível em: <<https://br.millennium.gg/jogos/jogo-12>>. Acesso em: 19 ago. 2021.

CRESWELL, John. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 3. ed. Trad.: LOPES, Magda. Porto Alegre: Artmed, 2010.

CRYSTAL, David. **Language and the internet**. 2. ed. Cambridge: Cambridge University Press, 2006.

CULPEPER, Jonathan. **Impoliteness: using language to cause offence**. Cambridge: Cambridge University Press, 2011.

CULPEPER, Jonathan. Impoliteness: questions and answers. *In*: JAMET, D.; JOBERT, M. (eds.). **Aspects of linguistic impoliteness**. Newcastle: Cambridge Scholars: 2013.

DANET, Brenda. Text as mask: gender, play, and performance on the net. *In*: JONES, Steven (ed.). **Cyberspace 2.0: revisiting computer-mediated communication and community**. Thousand Oaks: Sage Publications, 1998. p. 129-157.

DANET, Brenda; HERRING, Susan (eds.). **The multilingual internet: language, culture, and communication online**. Oxford: Oxford University Press, 2007.

DIAS, Carmen; MONDIN, Elza. A profissão docente sob diferentes concepções psicológicas: o enfoque construtivista e o socioconstrutivista. **Psicologia em argumento**, Curitiba, v. 31, n. 74, p. 483-494, jul/set. 2013.

DURANTI, Alessandro. The social ontology of intentions. **Discourse Studies**, v. 8, n. 31, p. 31–40, 2006.

EELLEN, Gino. **A critique of politeness theories**. Manchester: St. Jerome, 2001.

EL-SAYED, Ali. Politeness formulas in English and Arabic: a contrastive study. **Indian Journal of Applied linguistics**, v. 15, n. 2, p. 96-113, 1989.

FERRARA, Kathleen; BRUNNER, Hans; WHITTEMORE, Greg. Interactive written discourse as an emergent register. **Written Communication**, v. 8, n. 1, p. 8-34, 1991.

FONSECA, Gabrielle. **O que é toxicidade?** Rio de Janeiro: TechTudo/Globo, 2018. Disponível em: <<https://www.techtudo.com.br/noticias/2018/07/o-que-e-toxicidade-entenda-significado-de-postura-proibida-em-jogos-esports.ghtml>>. Acesso em: 27 jul. 2021.

FRASER, Bruce; NOLEN, William. The association of deference with linguistic form. **International Journal of the Sociology of Language**, n. 27, p. 93-109, 1981.

GARCEZ, Pedro. A perspectiva da análise da conversa etnometodológica sobre o uso da linguagem em interação social. *In*: LODER, Letícia Ludwig; JUNG, Neiva Maria [orgs]. **Fala-em-interação social: introdução à análise da conversa etnometodológica**. Campinas: Mercado de Letras, 2008. p. 17-38.

GARCEZ, Pedro. Formas institucionais de fala-em-interação e conversa cotidiana: elementos para a distinção a partir da atividade de argumentar. **paLavra**, Rio de Janeiro, v. 8, p. 54-73, 2002.

GARCEZ, Pedro; OSTERMANN, Ana Cristina. Glossário conciso da sociolinguística interacional. *In*: RIBEIRO, Branca Telles; GARCEZ, Pedro (orgs.). **Sociolinguística interacional**. 2 ed. São Paulo: Loyola, 2002. p. 257-264.

GARCEZ, Pedro; BULLA, Gabriela; LODER, Letícia. Práticas de pesquisa microetnográfica: geração, segmentação e transcrição de dados audiovisuais como procedimentos analíticos plenos. **D.E.L.T.A.**, v. 30, n. 2, 2014, p. 257-288.

GARCIA, Carmen. Making a request and responding to it: a case study of Peruvian Spanish speakers. **Journal of Pragmatics**, v. 19, p. 127-152, 1993.

GARFINKEL, Harold. **Studies in ethnomethodology**. Englewood Cliffs: Prentice Hall, 1967.

GASS, Susan; MACKEY, Alison. **Stimulated Recall methodology in Applied Linguistics and L2 research**. Nova Iorque: Routledge, 2017.

GIBSON, James. **The ecological approach to visual perception**. Hillsdale: LEA, 1986.

GLASER, B. G.; STRAUSS, A. L. **The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research**. New York: Aldine de Gruyter, 1967.

GOFFMAN, Erving. **A representação do eu na vida cotidiana**. 20. ed. Petrópolis: Vozes, 2002 [1975].

- GOFFMAN, Erving. **Forms of talk**. Philadelphia: University of Pennsylvania, 1981.
- GOFFMAN, Erving. The neglected situation. **American Anthropologist**, v. 66, n. 6, p. 133-166, dez. 1964.
- GRAHAM, Sage. Disagreeing to agree: conflict, (im)politeness and identity in a computer-mediated community. **Journal of Pragmatics**, v. 39, p. 742–759, 2007.
- GRAHAM, Sage; HARDAKER, Claire. (Im)politeness in digital communication. In: CULPEPER, Jonathan; HAUGH, Michael; KÁDÁR, Dániel (eds.). **The Palgrave handbook of linguistic (im)politeness**. Londres: Palgrave Macmillan, 2017. p. 785-814.
- GRICE, Paul. Logic and conversation. In: COLE, Peter; MORGAN, Jerry (eds.). **Syntax and semantics, vol. 3: speech acts**. Leiden: Brill, 1975.
- GU, Yueguo. Politeness phenomena in modern Chinese. **Journal of Pragmatics**, v. 14, p. 237-257, 1990.
- GUMPERZ, John. **Discourse strategies**. Cambridge: Cambridge University, 1982.
- GUMPERZ, John. Linguistic and Social Interaction in Two Communities. **American Anthropologist**, v. 66, n. 6, p. 137-153, dez. 1964.
- GUMPERZ, John. Introduction. In: GUMPERZ, John; HYMES, Dell. **Directions in Sociolinguistics**. New York: Holt, Rinehart & Winston, 1972. p. 1-25.
- HARADA, Janaína. **Que indústria fatura mais: do cinema, da música ou dos games?** São Paulo: Superinteressante/Abril, 2018. Disponível em: <<https://super.abril.com.br/mundo-estranho/que-industria-fatura-mais-do-cinema-da-musica-ou-dos-games/>>. Acesso em: 27 jul. 2021.
- HAUGH, Michael. Intention in pragmatics. **Intercultural Pragmatics**, v. 5, n. 2, p. 99–110, 2008.
- HAVE, Paulten. **Doing Conversation Analysis: a practical guide**. Londres: Sage, 1999.
- HEATH, Shirley. Protean shapes in literacy events: ever-shifting oral and literate traditions. In: TANNEN, Deborah (ed.). **Spoken and written language: exploring orality and literacy**. Norwood: Ablex, 1982.
- HERITAGE, John. Etnometodologia. In: GIDDENS, Anthony; TURNER, Jonathan (orgs.). **Teoria social hoje**. São Paulo: UNESP, 1999. p. 321-393.
- HERRING, Susan. Politeness in computer culture: why women thank and men flame. In: BUCHOLTZ, Mary (ed.). **Cultural performances**. Berkeley: Women and Language Group, 1994. p. 278-294.

HERRING, Susan. Two variants of an electronic message schema. *In*: HERRING, Susan (ed.). **Computer-mediated communication: linguistic, social and cross-cultural perspectives**. Amsterdam: John Benjamins, 1996. p. 81-108.

HERRING, Susan. Computer-mediated communication on the internet. **Annual Review of Information Science and Technology**, v. 36, p. 109-168, 2002.

HUSSERL, Edmund. **A ideia da fenomenologia**. São Paulo: Vozes, 2020.

HYLAND, Ken. Genre: language, context, and literacy. **Annual Review of Applied Linguistics**, v. 22, p. 113-135, 2002.

HYMES, Dell. The ethnography of speaking. *In*: GLADWIN, Thomas; STURTEVANT, William (eds.). **Anthropology and Human Behavior**. Washington, DC: The Anthropology Society of Washington, 1962. p. 35-63.

IDE, Sachiko. Formal forms and discernment: two neglected aspects of universals of linguistic politeness. **Multilingua**, v. 8, n. 2-3, p. 223-248, 1989.

IDE, Sachiko. Preface: the search for integrated universals of linguistic politeness. **Multilingua**, v. 12, n. 1, p. 7-11, 1993.

JOHNSON, Sally; ENSSLIN, Astrid (eds.). **Language in the media**. London: Continuum, 2007.

KASPER, Gabriele. Linguistic politeness: current research issues. **Journal of Pragmatics**, v. 14, n. 2, p. 193-218, 1990.

KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. A multilevel approach in the study of talk-in-interaction. **Pragmatics**, v. 7, n. 1, p. 1-20, 1997.

KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. **Análise da conversação: princípios e métodos**. São Paulo: Parábola, 2006.

KOIKE, Dale April. Requests and the role of deixis in politeness. **Journal of Pragmatics**, v. 13, p. 187-202, 1989.

KRESS, Gunther. **Literacy in the new media age**. Londres/Nova Iorque: Routledge, 2003.

KRESS, Gunther; VAN LEEUWEN, Theo. **Reading images: the grammar of visual design**. Londres: Routledge, 1996.

LABOV, William. **Padrões sociolinguísticos**. São Paulo: Parábola, 2008.

LAKOFF, Robin. **Talkink power: the politics of language in our lives**. Glasgow: HarperCollins, 1990.

LEECH, Geoffrey. **Principles of pragmatics**. Londres / Nova Iorque: Longman, 1983.

LEE-WONG, Song Mei. Face support - Chinese particles as mitigators: a study of BA A/YA and NE. **Pragmatics**, v. 8, n. 3, p. 387-404, 1998.

LEVINSON, Stephen. **Pragmatics**. Cambridge, Reino Unido: Cambridge University Press, 1983.

LIUKKONEN, Ina. **Managing hate speech in gaming media**. Los Angeles: BrandBastion, 2018. Disponível em: <<https://info.brandbastion.com/hate-speech-in-the-gaming-community-and-social-media>>. Acesso em: 26 jul. 2021.

LODER, Letícia Ludwig. Noções fundamentais: a organização de reparo. *In*: LODER, Letícia Ludwig; JUNG, Neiva Maria (orgs). **Fala-em-interação social: introdução à análise da conversa etnometodológica**. Campinas: Mercado de Letras, 2008. p. 95-126.

LODER, Letícia Ludwig; SALIMEN, Paola Guimaraens; MÜLLER, Marden. Noções fundamentais: sequencialidade, adjacência e preferência. *In*: LODER, Letícia Ludwig; JUNG, Neiva Maria (orgs). **Fala-em-interação social: introdução à análise da conversa etnometodológica**. Campinas: Mercado de Letras, 2008. p. 39-58.

MACAULEY, Marcia. Asking to ask: the strategic function of indirect requests of information in interviews. **Pragmatics**, v. 6, n. 4, p. 491-509, 1996.

MAINGUENEAU, Dominique. **Gênese dos discursos**. São Paulo: Parábola, 2008.

MAO, Luming. Beyond politeness theory: face revisited and renewed. **Journal of Pragmatics**, v. 21, p. 451-486, 1994.

MARCUSCHI, Luiz Antônio. **Análise da Conversação**. 5. ed. São Paulo: Ática, 2003.

MARCUSCHI, Luiz Antônio. Oralidade e escrita. **Signótica**, Goiânia, v.9, n.1, p. 119-145, 1997.

MARCUSCHI, Luiz Antônio. **Produção textual, análise de gêneros e compreensão**. São Paulo: Parábola, 2008.

MCADAMS, Dan. **The stories we live by: personal myths and the making of the self**. Nova Iorque: Guilford, 1993.

MCLUHAN, Marshall. **The medium is the message**. Harmondsworth: Penguin Books, 1967.

MILROY, Lesley; MILROY, James. Social network and social class: toward an integrated sociolinguistic model. **Language in Society**, Cambridge, v. 21, n. 1, p. 1-26, mar. 1992.

MONDADA, Lorenza. Por una lingüística interaccional. **Discurso Y Sociedad**, v. 3, n. 3, p. 61-90, 2001.

MORATO, Edwiges Maria. O interacionismo no campo linguístico. *In*: MUSSALIM, Fernanda; BENTES, Anna Christina. **Introdução à linguística: fundamentos epistemológicos**, v. 3. 5. ed. São Paulo: Cortez, 2011. p. 311-351.

NAKAMURA, Lisa. **Cybertypes: race, ethnicity, and identity on the internet**. Nova Iorque: Routledge, 2002.

O'DRISCOLL, Jim. About face: a defence and elaboration of universal dualism. **Journal of Pragmatics**, v. 25, p. 1-32, 1996.

OLIVEIRA, Roberta Pires de; BASSO, Renato Miguel. **Arquitetura da Conversação: teoria das implicaturas**. São Paulo: Parábola, 2014.

PARSONS, Talcott. **A estrutura da ação social**, Vol. II. São Paulo: Vozes, 2010.

PETRIE, Helen. **Writing in cyberspace: a study of the uses, style and content of email**. Redmond: MSN Microsoft, 1999.

PEZATTI, Erotilde Goreti. O funcionalismo em linguística. *In*: MUSSALIM, Fernanda; BENTES, Anna Christina (orgs.). **Introdução à linguística: fundamentos epistemológicos**, vol. III. 5. ed. São Paulo: Cortez, 2011. p. 165-217.

PIAGET, Jean. **A linguagem e o pensamento da criança**. 7. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1999.

PINTO, Joana Plaza. Pragmática. *In*: MUSSALIM, Fernanda; BENTES, Anna Christina (orgs.). **Introdução à linguística: domínios e fronteiras**, vol. II. 8. ed. São Paulo: Cortez, 2012. p. 55-79.

PRETI, Dino. Alguns problemas interacionais da conversação. *In*: PRETI, Dino. **Interação na fala e na escrita**. 2. ed. São Paulo: Humanitas/FFLCH/USP, 2003.

PRIMO, Alex. Conflito e cooperação em interações mediadas por computador. **Contemporânea: Revista de Comunicação e Cultura**, v. 3, n. 1, p. 38-74, jun. 2005.

RIBEIRO, Branca Telles; GARCEZ, Pedro (orgs.). **Sociolinguística interacional**. 2. ed. São Paulo: Loyola, 2002.

RIMINGTON, Elzabi Meiring. **The social function of toxic behaviour in an online video game**. 2017. Tese (Doutorado em Linguística) - University of Southampton, Southampton.

SACKS, Harvey. **Lectures on conversation**. Oxford: Basil Blackwell, 1992.

SACKS, Harvey; SCHEGLOFF, Emanuel; JEFFERSON, Gail. A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. **Language**, v. 50, n. 4, p. 696-735, 1974.

SAUSSURE, Ferdinand de. **Curso de linguística geral**. Tradução: BAGNO, Marcos. São Paulo: Parábola, 2021.

SCHEGLOFF, Emanuel. Sequencing in conversational openings. *In*: GUMPERZ, John; HYMES, Dell (eds). **Directions in Sociolinguistics**. New York: Holt, Rinehart & Winston, 1972. p. 346-380.

SCHEGLOFF, Emanuel; SACKS, Harvey. Opening up closings. **Semiotica**, n.8, p. 289-327, 1973.

SCHEGLOFF, Emanuel; JEFFERSON, Gail; SACKS, Harvey. The preference for self-correction in the organization of repair in conversation. **Language**, Baltimore, v. 53, n. 2, p. 361-382, 1977.

SCHÜTZ, Alfred. **Phenomenology of the social world**. Evanston: Northwestern University Press, 1967.

SILVA, Ana Paula Salles da; RESENDE, Moisés Sipriano. Jogar off e jogar on-line: compreensões acerca da interação nos jogos eletrônicos. **Contemporânea**, v. 10, n. 1, p. 1-18, 2012.

SILVERMAN, David; MARVASTI, Amir. **Doing qualitative research: a comprehensive guide**. Thousand Oaks: Sage Publications, 2008.

SPENCER-OATEY, Helen. (Im)politeness, face and perceptions of rapport: unpacking their bases and interrelationships. **Journal of Politeness Research**, v. 1, n. 1, p. 95-119, jul. 2005.

SPENCER-OATEY, Helen. Managing rapport in talk: using rapport sensitive incidents to explore the motivational concerns underlying the management of relations. **Journal of Pragmatics**, v. 34, p. 529-545, 2002.

STENROS, Jaakko; PAAVILAINEN, Janne; MÄYRÄ, Frans. Social interaction in games. **International Journal of Arts and Technology**, v. 4, n. 3, p. 342-358, 2011.

STREET, Brian. **Letramentos sociais: abordagens críticas do letramento no desenvolvimento, na etnografia e na educação**. São Paulo: Parábola, 2014.

TANNEN, Deborah; WALLAT, Cynthia. Enquadres interativos e esquemas de conhecimento em interação: exemplos de um exame/consulta médica. *In*: RIBEIRO, Branca Telles; GARCEZ, Pedro (orgs.). **Sociolinguística interacional**. 2. ed. São Paulo: Loyola, 2002 [1987]. p. 183-214.

THURLOW, Crispin; JAWORSKI, Adam. Banal globalization? Embodied actions and mediated practices in tourists' online photo sharing. *In*: THURLOW, Crispin; MROCZEK, Kristine (eds.). **Digital discourse: language in the new media**. Londres: Oxford University, 2011.

VAN DIJK, Teun. **Discurso e contexto: uma abordagem sociocognitiva**. São Paulo: Contexto, 2017.

VASQUEZ, Ariela. **Saiba todas as gírias do CS:GO: glossário**. 2021. Disponível em: <<https://draft5.gg/noticia/glossario-saiba-todas-as-girias-do-csgo>>. Acesso em: 20 ago. 2021.

VION, Robert. **La communication verbale: analyse des interactions**. Paris: Hachette, 1992.

VYGOTSKY, Lev. **Pensamento e linguagem**. 2. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1996.

WATSON, Rod; GASTALDO, Édison. **Etnometodologia e análise da conversa**. Rio de Janeiro: PUC-Rio, 2015.

WATTS, Richard. **Politeness**. Cambridge: Cambridge University, 2003.

WATTS, Richard; IDE, Sachiko; EHLICH, Konrad (eds.). **Politeness in language: studies in its history, theory and practice**. Berlin: Mouton de Gruyter, 2005.

WATTS, Richard. Relevance and relational work: linguistic politeness as politic behavior. **Multilingua**, v. 8, n. 2, p. 131-166, 1989.

WIVES, Willian Washington. **Situações de conflito no uso da internet: embates e soluções**. 2013. Dissertação (Mestrado em Ciência Política) – Instituto de Ciência Política, Universidade de Brasília, Brasília.

ZAGO, Gabriela. Trolls e jornalismo no Twitter. **Estudos em Jornalismo e Mídia**, v. 09, n. 1, jan-jul. 2012.

APÊNDICE A – Instrumento de recrutamento (questionário on-line)Link: <<https://forms.gle/7akg5hDnFb1ErfFU6>>.

Questionário de recrutamento para pesquisa sobre a interação em jogos eletrônicos on-line (PPGL-UFPE)

Questionário voluntário de recrutamento para pesquisa intitulada "A (im)polidez como mecanismo de (des)organização na interação em jogos eletrônicos on-line", ora desenvolvida por Gabriel do Nascimento Santana, estudante de mestrado no Programa de Pós-Graduação em Letras da Universidade Federal de Pernambuco (PPGL-UFPE).

[Faça login no Google](#) para salvar o que você já preencheu. [Saiba mais](#)

***Obrigatório**

E-mail *

Seu e-mail _____

NOME COMPLETO: *

Sua resposta _____

Qual dos seguintes jogos eletrônicos você joga atualmente? Se mais de um, escolha aquele que você joga com mais frequência. *

- League of Legends.
- Counter-Strike: Global Offensive.
- Fortnite Battle Royale.

Com que frequência você faz "log-in" no jogo assinalado na 1ª pergunta? *

- 4 (quatro) dias por mês ou menos que isso.
- De 5 (cinco) a 15 (quinze) dias por mês.

Mais que 15 (quinze) dias por mês.

Há quanto tempo você possui uma conta no jogo assinalado na 1ª pergunta?
(Semanas, meses, anos) *

Sua resposta _____

Qual é o nível da sua conta principal nesse jogo? *

Sua resposta _____

Qual é o seu maior ranking (patente, elo) já alcançado nesse jogo? *

Sua resposta _____

Qual é a função, rota ou estilo que você prefere/costuma jogar quando está em equipe? *

Sua resposta _____

Você se considera um jogador: *

- Casual.
- "Hardcore" (assíduo).
- Profissional (caso você faça parte de alguma organização profissional de "e-sports").

Data de nascimento: *

dd/mm/aaa: 

Você nasceu em qual cidade do Brasil? *

Sua resposta _____

Você vive em qual cidade do Brasil atualmente? *

Sua resposta _____

Qual a sua raça/etnia? *

Amarela.

Branca.

Indígena.

Negra ou parda.

Outro: _____

Qual o seu sexo biológico? *

Feminino.

Masculino.

Qual a sua orientação de gênero? *

Homem.

Mulher.

Outro: _____

Qual a sua orientação sexual? *

- Assexual.
- Bissexual.
- Homossexual.
- Heterossexual.
- Outro: _____

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE):

<https://drive.google.com/file/d/1z6u1mAqgzN7d11ZA94nyweJgVxCsnAU/view?usp=sharing>

Tendo em vista os itens acima apresentados no TCLE, eu, de forma livre e esclarecida, manifesto meu consentimento para participar da pesquisa. *

- Aceito participar da pesquisa.
- Não aceito participar da pesquisa.

Uma cópia das suas respostas será enviada para o endereço de e-mail fornecido

Enviar

Limpar formulário

Nunca envie senhas pelo Formulários Google.



Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Google Formulários

APÊNDICE B – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
Programa de Pós-Graduação em Letras

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO - COLETA DE DADOS VIRTUAL

Convidamos o (a) Sr. (a) para participar como voluntário (a) da pesquisa intitulada *A (im)polidez como mecanismo de (des)organização da interação em jogos eletrônicos on-line*, que está sob a responsabilidade do pesquisador Gabriel do Nascimento Santana, que reside na Rua Professor Mário Ramos, nº 365, Candeias, Jaboatão dos Guararapes (PE), CEP 54450-120 – Telefone: (81) 9.8519-2253 / E-mail: gabriel.n.santana@live.com.

Esta pesquisa é realizada sob a orientação da Profª. Drª. Kazue Saito Monteiro de Barros – Telefone: (81) 9.9962.0755 / E-mail: kazuesaito@uol.com.br.

Todas as suas dúvidas podem ser esclarecidas com o responsável por esta pesquisa. Apenas quando todos os esclarecimentos forem dados e você concorde em participar desse estudo, pedimos que assinala a opção de “Aceito participar da pesquisa” no final desse termo.

O (a) senhor (a) estará livre para decidir participar ou recusar-se. Caso não aceite participar, não haverá nenhum problema, desistir é um direito seu, bem como será possível retirar o consentimento em qualquer fase da pesquisa, também sem nenhuma penalidade.

INFORMAÇÕES SOBRE A PESQUISA:

- **Descrição da pesquisa e esclarecimento da participação:** A finalidade deste trabalho é beneficiar tanto a comunidade acadêmica quanto as comunidades de jogadores com análises técnicas e interpretações a respeito dos comportamentos linguísticos em partida, o que inclui informações sobre como tais comportamentos contribuem para um bom ou mau funcionamento da organização de estratégias em equipe. Os objetivos do estudo são: (a) descrever como se organiza a interação verbal entre os jogadores de uma mesma equipe dentro das partidas de jogos eletrônicos on-line; (b) entender como os tipos de comportamento dos jogadores afetam o desempenho de tal organização. A sua colaboração será por meio da concessão da gravação de voz e imagem da tela do jogo dentro de 2 (duas) partidas em equipe, como também sua autorização para apresentar os resultados deste estudo em eventos da área de Letras e publicar em dissertação e revistas científicas nacionais e/ou internacionais. O arquivo (vídeo, com áudio, gravado da tela em jogo) poderá ser enviado por qualquer plataforma de upload de vídeo (*YouTube* ou *Vimeo*, por exemplo) ou por qualquer plataforma de upload de arquivos na nuvem (*Google Drive* ou *Dropbox*, por exemplo). Por ocasião da publicação dos resultados, seu nome será mantido em sigilo absoluto, sendo utilizados códigos nas análises, tais como “Jogador1”, “Jogador2” etc.
- **RISCOS:** Os participantes poderão sentir-se desconfortáveis e/ou constrangidos em saber que estarão sendo gravados, assim como poderão sentir do mesmo modo em saber que terão aspectos de sua performance linguística analisados. Caso haja danos decorrentes dos riscos previstos, o pesquisador deverá comunicar-se com o(s) participante(s) e assumir as devidas responsabilidades por tais danos.
- **BENEFÍCIOS** diretos/indiretos para os voluntários: Os participantes poderão ser beneficiados com informações analíticas e interpretativas a respeito de seus comportamentos linguísticos em partida, o que inclui informações sobre como tais comportamentos contribuem para um bom ou mau funcionamento da organização de estratégias em equipe.

Esclarecemos que os participantes dessa pesquisa têm plena liberdade de se recusar a participar do estudo e que esta decisão não acarretará penalização por parte dos pesquisadores. Todas as informações desta pesquisa serão confidenciais e serão divulgadas apenas em eventos ou publicações científicas, não havendo identificação dos voluntários, a não ser entre os responsáveis pelo estudo, sendo assegurado o sigilo sobre a sua participação. Os dados coletados nesta pesquisa (as gravações de partida enviadas pelos voluntários) ficarão armazenados em computador pessoal, sob a responsabilidade do Pesquisador principal, no endereço acima informado, pelo período de mínimo 5 anos após o término da pesquisa.

Nada lhe será pago e nem será cobrado para participar desta pesquisa, pois a aceitação é voluntária, mas fica também garantida a indenização em casos de danos, comprovadamente decorrentes da participação na pesquisa, conforme decisão judicial ou extrajudicial. Se houver necessidade, as despesas para a sua participação serão assumidas pelos pesquisadores (ressarcimento de transporte e alimentação).

Em caso de dúvidas relacionadas aos aspectos éticos deste estudo, o (a) senhor (a) poderá consultar o Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos da UFPE no endereço: Avenida da Engenharia s/n – 1º Andar, sala 4 - Cidade Universitária, Recife-PE, CEP: 50740-600, Tel.: (81) 2126.8588 – e-mail: cephumanos.ufpe@ufpe.br.

(Assinatura do Pesquisador)

CONSENTIMENTO DA PARTICIPAÇÃO DA PESSOA COMO VOLUNTÁRIO (A)

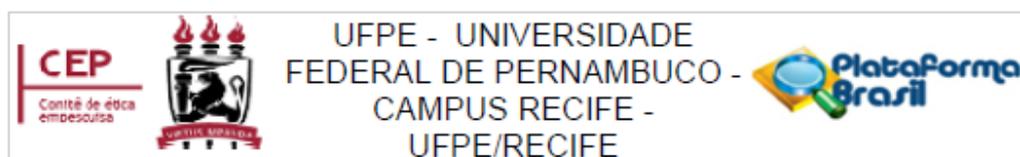
Eu, _____, CPF _____, abaixo assinado, após a leitura (ou a escuta da leitura) deste documento e de ter tido a oportunidade de conversar e ter esclarecido as minhas dúvidas com o pesquisador responsável, concordo em participar do estudo *A (im)polidez como mecanismo de (des)organização da interação em jogos eletrônicos on-line*, como voluntário (a). Fui devidamente informado (a) e esclarecido (a) pelo pesquisador sobre a pesquisa, os procedimentos nela envolvidos, assim como os possíveis riscos e benefícios decorrentes de minha participação. Foi-me garantido que posso retirar o meu consentimento a qualquer momento, sem que isto leve a qualquer penalidade.

Tendo em vista os itens acima apresentados, eu, de forma livre e esclarecida, manifesto meu consentimento para participar da pesquisa.

() Aceito participar da pesquisa.

() Não aceito participar da pesquisa.

ANEXO A – Parecer consubstanciado fornecido pelo CEP-UFPE
(1ª, 5ª e 6ª páginas)



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: A (im)polidez como mecanismo de (des)organização na interação em jogos eletrônicos on-line

Pesquisador: GABRIEL DO NASCIMENTO SANTANA

Área Temática:

Versão: 2

CAAE: 44669021.3.0000.5208

Instituição Proponente: Centro de Artes e Comunicação

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

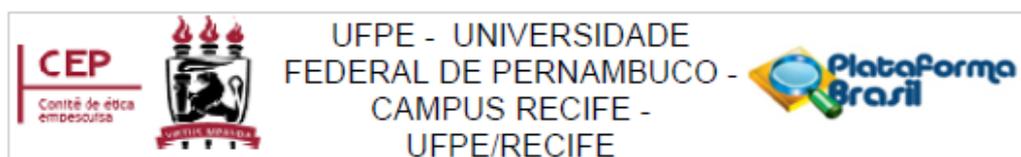
Número do Parecer: 4.656.046

Apresentação do Projeto:

Trata-se de uma dissertação de mestrado intitulada "A (im)polidez como mecanismo de (des)organização na interação em jogos eletrônicos on-line" escrita por GABRIEL DO NASCIMENTO SANTANA e orientada pela professora Kazue Saito Monteiro de Barros, no Programa de Pós-Graduação em Letras do Centro de Artes e Comunicação da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE). Esta pesquisa investiga as funções sociointeracionais que os comportamentos polidos e impolidos possuem nas interações entre múltiplos jogadores em jogos eletrônicos on-line, e analisa as funções sociointeracionais que os recursos lingüísticotextuais de (im)polidez empreendidos adquirem na organização do jogo em equipe e na elaboração de estratégias que visem a uma sistematização de ações coletivas em time.

Este projeto de pesquisa é de natureza primordialmente qualitativa, tendo em vista que, para a análise de dados, assumimos uma perspectiva etnometodológica, tratando as categorizações de forma distinta em cada situação particular de análise. Também se pretende, no entanto, contabilizar os dados para demonstrar a recorrência e a relevância dos fenômenos analisados. A combinação dessas duas abordagens caracteriza, assim, um método misto (CRESSWELL, 2010). A construção do corpus de pesquisa se dará por meio da gravação em vídeo – para se coletarem as interações por chat tanto falado quanto escrito – de 4 (quatro) partidas em 3 (três) jogos eletrônicos diferentes, compondo um total de 12 (doze) partidas. Cada uma dura, em média, 25

Endereço: Av. Professor Moraes Rego, nº SN - 3º andar norte, Bloco B, antiga coordenação do curso médico.
Bairro: Cidade Universitária **CEP:** 50.670-901
UF: PE **Município:** RECIFE
Telefone: (81)2126-3743 **E-mail:** cep@ufpe@gmail.com



Continuação do Parecer: 4.656.046

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1321356.pdf	15/04/2021 01:50:19		Aceito
Outros	CartaRespostaPendencias_GabrielSantana.pdf	15/04/2021 01:44:59	GABRIEL DO NASCIMENTO SANTANA	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	ProjetoMestradoGabrielSantana.docx	15/04/2021 01:43:52	GABRIEL DO NASCIMENTO SANTANA	Aceito
Outros	JustificativaAusenciaCartaAnuencia_GabrielSantana.pdf	17/03/2021 10:00:43	GABRIEL DO NASCIMENTO SANTANA	Aceito
Outros	TermoConfidencialidadeGabrielSantana.pdf	17/03/2021 10:00:02	GABRIEL DO NASCIMENTO SANTANA	Aceito
Folha de Rosto	FolhaDeRostoGabrielSantana.pdf	16/03/2021 23:36:24	GABRIEL DO NASCIMENTO SANTANA	Aceito
Outros	CurriculoLattesKazueSaito.pdf	16/03/2021 23:30:21	GABRIEL DO NASCIMENTO SANTANA	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLEColetaVirtualGabrielSantana.doc	16/03/2021 23:28:52	GABRIEL DO NASCIMENTO SANTANA	Aceito
Outros	CurriculoLattesGabrielSantana.pdf	16/03/2021 20:10:49	GABRIEL DO NASCIMENTO SANTANA	Aceito
Outros	DeclaracaoVinculoGabrielSantana.pdf	16/03/2021 19:39:28	GABRIEL DO NASCIMENTO SANTANA	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

Endereço: Av. Professor Moraes Rego, nº SN - 3º andar norte, Bloco B, antiga coordenação do curso médico.
 Bairro: Cidade Universitária CEP: 50.670-901
 UF: PE Município: RECIFE
 Telefone: (81)2126-3743 E-mail: cep@ufpe@gmail.com



Continuação do Parecer: 4.656.046

RECIFE, 17 de Abril de 2021

Assinado por:
LUCIANO TAVARES MONTENEGRO
(Coordenador(a))

Endereço: Av. Professor Moraes Rego, nº SN - 3º andar norte, Bloco B, antiga coordenação do curso médico.
Bairro: Cidade Universitária CEP: 50.870-901
UF: PE Município: RECIFE
Telefone: (81)2126-3743 E-mail: cep@ufpe@gmail.com