

## Ameaça e proteção à face nas conversações em rede<sup>1</sup>

Fabiana PELINSON<sup>2</sup>

### Resumo

A noção de face remete às impressões que são construídas e legitimadas na interação entre os atores. Nas conversações em rede, os indivíduos se projetam com o intuito de ganhar repercussão e aceitação social. Diante disso, o presente artigo discute, de forma teórica, os atos de ameaça e proteção à face na conversação em ambientes virtuais. Como abordagem metodológica utiliza-se a pesquisa bibliográfica, que permite o entendimento do tema, sob a perspectiva de autores como Goffman (1967), Brown e Levinson (1987) e Recuero (2013).

**Palavras-chave:** conversação; face; polidez; Internet.

### Introdução

Cada vez mais presente na sociedade e inserida em diversas esferas da vida cotidiana, a Internet tornou-se um meio de comunicação de suma importância, principalmente por acarretar mudanças significativas nas práticas sociais contemporâneas.

Seja por necessidades provocadas pela globalização ou pela necessidade de inserção dentro de determinados grupos sociais, segundo Recuero (2009), as pessoas estão se comunicando de forma cada vez mais rápida e instantânea. E a Internet é um fator propulsor de mudanças na forma de relacionamento entre os indivíduos e no consumo de informações.

Esse ambiente virtual tem proporcionado aos usuários inúmeras possibilidades de relação e interação social. Conforme Miller (2009), o número de indivíduos que fazem parte desses espaços de relacionamento virtual aumenta em todo mundo. As pessoas estão compartilhando, facilmente, uma grande quantidade de informações pessoais com pessoas desconhecidas.

<sup>1</sup>Artigo apresentado no Eixo 7 – Redes sociais na Internet e Sociabilidade online do VII Simpósio Nacional da Associação Brasileira de Pesquisadores em Ciberultura realizado de 20 a 22 de novembro de 2013.

<sup>2</sup>Graduada em Comunicação Social – Habilitação em Jornalismo pela Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) e mestranda em Comunicação pela Universidade Federal do Paraná (UFPR).

Nestes sites de relacionamento virtuais, as informações de cunho pessoal atraem muitos espectadores, que também são induzidos a participar desse ciclo. Como afirma Vilhena (2011), quando essa troca acontece, como nas interações face a face, há uma tendência da exposição de uma identidade que corresponda com o que culturalmente se espera. Contudo, essa exposição em massa não pode ser entendida apenas como uma amostra de identidade, mas como a própria construção de uma identidade paralela que assume uma linha parcialmente esperada pelo meio em que se encontra.

Ainda, conforme Goffman (1996), dentro de um ambiente de relacionamento social, em geral, é possível encontrar pessoas que atuam de modo a apresentar-se para uma plateia de acordo com uma linha de conduta cooperativa. Essa linha de conduta obedece a princípios mantidos mediante regras de polidez e decoro. Assim, nesses ambientes, as pessoas se apresentam sob máscaras, e o papel que cada um irá exercer depende da plateia que o assiste.

Partindo destas considerações, o objetivo deste artigo é apresentar como a polidez e a proteção e/ou exposição de faces ocorre em interações no ciberespaço. Como abordagem metodológica, utiliza-se a pesquisa bibliográfica que permite o entendimento de diversos autores sobre o tema, com o objetivo de fundamentar conceitos pertinentes ao estudo em questão.

## Metodologia

Considerando que o estudo proposto pretende apresentar como a polidez, as proteções e ameaças de faces ocorrem em interações no ciberespaço, adota-se a pesquisa bibliográfica como método.

A pesquisa bibliográfica realiza o levantamento da bibliografia já publicada em forma de livros, revistas, publicações avulsas em imprensa escrita e documentos eletrônicos. A finalidade da pesquisa bibliográfica é colocar o pesquisador em contato direto com aquilo que foi escrito sobre determinado assunto. Esse tipo de pesquisa permite que um tema seja analisado sob um novo enfoque ou abordagem, produzindo novas conclusões (MARCONI & LAKATOS, 2001).

Assim, a pesquisa abrange a exploração de fontes bibliográficas, ou seja, análise e interpretação de livros e periódicos. O material encontrado é submetido, então, a uma

triagem, estabelecendo um plano de leitura. A partir da leitura, as anotações e fichamentos servem à fundamentação teórica do estudo.

Deve-se ressaltar ainda que, através desse método, agrupou-se em uma única base de dados diversas informações coletadas que constituem uma base consistente para a elaboração de estudos mais avançados sobre o tema.

## 1 Interação e conversação no ciberespaço

A interação é entendida, por Goffman (1996), como uma atividade cooperativa, como a influência recíproca dos indivíduos sobre as ações uns dos outros. Já Brown & Levinson (1987) consideram que só há interação de fato, se duas ou mais pessoas estabeleceram algum tipo de comunicação ou um intercâmbio, uma troca comunicativa.

Segundo Lemos (1997), a interatividade é uma nova forma de interação técnica, de cunho eletrônico-digital, diferente da interação analógica, que caracterizou os media tradicionais. Seria, portanto, uma ação dialógica entre o homem e a técnica. Assim, a interatividade pode ser compreendida como um tipo de relação tecno-social, ou seja, como um diálogo entre o homem e a máquina, através de interfaces gráficas. Nesse sentido, a Internet se destaca dos outros meios de comunicação, como a televisão e o rádio, principalmente por seu potencial interativo.

É importante ressaltar, contudo, que interação não pode ser confundida com conversação, conforme explica Marcuschi (1998, apud CHAVES, 2001):

A interação diz respeito à natureza das atividades realizadas na conversação, sendo a conversação uma atividade de fala na forma dialogada. A arquitetura da conversação consiste de elementos, tais como: abertura, desenvolvimento, fecho, turnos, trocas, sequências, etc. A atividade interacional se dá como negociação, cooperação, compreensão, interpretação, etc (MARCUSCHI, 1998, apud CHAVES, 2001, p. 58).

Dessa forma, a conversação pode ser compreendida como um fenômeno que foca principalmente as interações orais que ocorrem entre atores, em um determinado contexto, com alternância na tomada de turno de fala. É um evento onde, através das interações verbais, os atores constroem relações sociais e dividem informações e valores

sociais (RECUERO, 2012). Por isso, a conversação precisa ser organizada e necessita de cooperação dos atores sociais.

Atualmente, segundo Recuero (2012), a conversação é um fenômeno emergente nos sites de redes sociais, que enfoca as apropriações dessas redes para a interação. A conversação não é algo criado pelos sistemas técnicos, mas uma apropriação das próprias redes sociais desses sistemas de forma a criar elementos e sentidos. Dessa forma, elementos como o contexto, que na conversação face a face são essenciais precisam ser reconstruídos na mediação das ferramentas digitais.

Quando mediada por computador, a conversação apresenta diferentes características. Porque, conforme Recuero (2012) é preciso apropriar essas ferramentas, que são mais textuais. Assim, utilizam-se, na conversação mediada por computador, emoticons, onomatopéias e elementos específicos oferecidos pelo sistema com sentidos reconstruídos, como as hashtags.

Diante disso, as conexões nos sites de redes sociais parecem amplificadas pelas práticas sociais dos atores, amplificando, também todas as características dos públicos em rede. Quanto mais conectados, mais visíveis estão as mensagens e mais discutidas, buscadas e replicadas pelos demais. Essa ampliação da audiência e a participação de todos os públicos caracterizam as conversações em rede. São conversações amplas, públicas, síncronas ou assíncronas que emergem das diversas interações entre os atores nessas ferramentas e que viajam pelas conexões, possibilitando larga participação (RECUERO, 2012).

## 2 Faces e Polidez Linguística

Brown e Levinson (1987), a partir de estudos anteriores realizados por Goffman sobre a noção de face, elaboraram a teoria sobre a construção da imagem social. Levando em consideração dados extraídos de conversações de três línguas – inglês, tsetal e tamil – os autores defendem a ideia de que a polidez seja um fenômeno universal, pois percebem que a negociação da imagem (face) nas interações apresenta também caráter universal.

A noção de face dos autores deriva de concepções de Goffman (1967) e do termo folclórico em inglês que liga a face às noções de estar constrangido, humilhando ou “perdendo a face”.

Assim, a face é algo em que há investimento emocional e que pode ser perdida, mantida ou intensificada e que tem que ser constantemente cuidada numa interação. Em geral, as pessoas cooperam (e pressupõem a cooperação mútua) na manutenção da face na interação, sendo essa cooperação baseada na vulnerabilidade mútua da face. Isto é, normalmente, a face de qualquer um depende da manutenção da face de todos os outros e, como se pode esperar que as pessoas defendam suas faces quando ameaçadas, e, ao defender suas próprias faces, ameaçam a face dos outros, geralmente é de interesse de cada participante manter a face do outro, isto é, agir de forma a assegurar aos outros participantes que o agente está atento às pressuposições relativas à face ameaçada (BROWN & LEVINSON, 1987, p. 61).

Para Goffman (1967), a face é um constructo social. Isso quer dizer que é apenas um empréstimo que lhe foi feito pela sociedade, e a mesma lhe pode retirar caso o indivíduo não se comporte de modo a merecê-la. Aliado ao conceito de auto-respeito, que é a intenção de manter a sua própria face, o autor também inclui o conceito de consideração, que é a capacidade que um indivíduo tem de evitar o desfiguramento, ou seja, a perda de face do outro, de modo a garantir que as duas faces envolvidas na interação sejam mantidas. Sendo assim, para que a comunicação seja estabelecida com harmonia, as faces devem ser preservadas.

Goffman constrói, ainda, o conceito de elaboração da face, que seriam as ações através das quais uma pessoa é capaz de tornar qualquer coisa que esteja fazendo consistente com a face. Esta elaboração serve para contrabalançar “incidentes” – isto é, eventos cujas implicações simbólicas efetivas ameaçam a face.

No entanto, Brown e Levinson rebatizam as noções de face e território por face positiva e face negativa, respectivamente. Segundos os autores, face positiva é aquilo que o interlocutor exhibe para obter aprovação ou reconhecimento, correspondendo ao desejo que as pessoas têm de serem aceitas. Face negativa é o “território” que o interlocutor deseja preservar ou ver preservado. Ou seja, os autores aliam à noção de face, as estratégias de polidez, recurso utilizado com o intuito de preservar sua face e a do outro, na interação verbal.

Brown e Levinson (1987) concebem a interação verbal como uma atividade inerentemente ameaçadora de face. Segundo eles, o contato com os indivíduos provoca um desequilíbrio das faces. Dessa forma, todos os atos que somos levados a produzir na

interação são, de alguma forma, “ameaçadores” a uma e/ou à outra face dos interlocutores presentes, chamados de *Face Threatening acts*, os FTAs.

Se os participantes envolvidos no processo interativo têm um desejo e necessidade de face (face-want), cada um procura conservar intactos, e mesmo melhorar, seu território e sua face (positiva). As faces são, portanto, alvo de ameaças permanentes e objeto de um desejo de preservação.

De acordo com os autores, tal contradição se revelaria pela implementação de diversas estratégias de polidez que, para a maioria, se reduz a processos de atenuação dos FTAs, surgindo a polidez, nessa perspectiva, como um meio de conciliar o desejo mútuo de preservação das faces com o fato de que a maioria dos atos de linguagem são potencialmente ameaçadores de qualquer uma dessas mesmas faces. O principal do trabalho de Brown e Levinson consiste em fazer o inventário dessas diferentes estratégias e dos atenuadores utilizados para mitigar os FTAs.

Para eles, os atos de linguagem dividem-se ainda em quatro categorias, segundo a face que são suscetíveis de ameaçar:

- (1) *atos ameaçadores da face negativa do emissor*: promessas, pelas quais empenhamo-nos em fazer, em um futuro próximo ou distante, qualquer coisa que evite lesar o nosso próprio território;
- (2) *atos ameaçadores da face positiva do emissor*: confissões, desculpas, autocríticas e outros comportamentos auto-degradantes;
- (3) *atos ameaçadores da face negativa do destinatário*: ofensas, agressões, perguntas indiscretas, pedidos, solicitações, ordens, proibições, conselhos e outros atos que são, de alguma forma, contrários e impositivos;
- (4) *atos ameaçadores da face positiva do destinatário*: críticas, refutações, censuras, insultos, escárnios e outros comportamentos vexatórios.

Segundo o modelo proposto pelos autores, a imagem social é vulnerável, e por isso geralmente os atores se utilizam de recursos para minimizar a ameaça. Ou seja, os falantes empregam estratégias mitigadoras de acordo com a avaliação do risco para a imagem dos participantes. A partir destas considerações, Brown e Levinson (1987) elaboraram um esquema com estratégias de polidez positiva, polidez negativa e indiretividade.

Em resumo, segundo Recuero (2013), a polidez é um elemento ritualístico dentro da conversação que visa preservar a cooperação nas interações e evitar o conflito e a ameaça à chamada "face". A noção de face remete também às impressões que são construídas e legitimadas na interação entre os atores, ou seja, às impressões que são projetadas por eles e que constituem também a visão de quem é o ator e o modo como os outros o percebem. Assim, a construção e a manutenção da face são elementos motivadores para a normatização da interação através da polidez, uma vez que é preciso uma cooperação ativa dos participantes para a manutenção da face de cada ator.

Mas e como ocorre essa ameaça e/ou proteção de faces nos ambientes virtuais?

### 3 Polidez e preservação ou ameaça de faces em ambientes virtuais

A imagem social é a definição de posições sociais das pessoas em um grupo, a fim de conquistar status, conforme expõe Preti (2004). Todos os status exigem de seu grupo um conjunto de regras a que se devem obedecer para que os usuários sejam aceitos. Essas regras compreendem um conjunto de posturas e aspectos relacionados desde a apresentação física do indivíduo até a linguagem empregada nas trocas comunicativas (VILHENA, 2011).

O que implica na construção das regras sociais é o cumprimento delas, e também o que se espera em troca desse cumprimento. Assim, segundo Vilhena (2011), a sociedade está organizada tendo por base o princípio de que qualquer pessoa que possua certas características sociais tem o direito moral de esperar que os outros o valorizem e o tratem de maneira adequada.

Diante deste cenário, entende-se que o indivíduo se projeta com o intuito de ganhar repercussão social para que os outros indivíduos o valorizem. No ciberespaço, em sites de relacionamentos virtuais, por exemplo, também há uma concorrência por parte dos usuários com a intenção de ser aceitos e queridos pela comunidade, ou pelos grupos dos quais fazem parte. Essa concorrência se dá sob diversas formas, desde recursos imagéticos até recursos linguísticos (VILHENA, 2011).

Referente a estas regras, no contexto da Internet, conforme Oliveira e Pereira (2005), a espontaneidade nas interações entre atores supostamente desconhecidos é desmistificada quando é feito um aprofundamento nos processos de sociabilidade de

diversos grupos que se formam através da Internet. De acordo com os autores, os grupos de discussão, ao receber um novo integrante, introduzem na vida desse novo membro, regras e convenções que regem a manutenção das interações do grupo.

Assim, através do convívio inicial, o participante percebe quais temas são permitidos nas discussões, através da resposta ao estímulo inicial – uma mensagem sobre um assunto não pertinente ao grupo pode ser simplesmente ignorada, fazendo o indivíduo notar que deve utilizar outro meio para aquele tipo de comunicação – ou mesmo que tipo de linguagem deve ser usada para o bom convívio com o grupo. Logo, ainda segundo Oliveira e Pereira (2005), o modo como o indivíduo se apresenta em grupos no meio virtual também depende de regras que não são anunciadas, mas que fazem parte da manutenção da interação e da conversação.

As conversações proporcionam a interação entre os atores sociais. Entretanto, segundo Recuero (2013), os atores utilizam-se da conversação para construir valores e ter acesso a recursos do grupo, como legitimação de impressões a respeito de si mesmo, o acesso a informações, o suporte e o apoio social.

As principais formas de apresentação de faces no espaço da Internet são o e-mail, fóruns, chats, web site pessoal, programas de comunicação direta online, grupos de discussão via e-mail e sites de redes sociais, que vão além da forma escrita de representação, permitindo o uso de outros recursos, como fotos e vídeos.

Para Oliveira e Pereira (2005), na web site pessoal ou até em sites de redes sociais, o uso de textos elaborados pelo usuário para se apresentar, indicando seus gostos e interesses, a cidade onde vive, as atividades desenvolvidas, links das páginas favoritas e recomendadas, e até o uso de fotos (sejam verdadeiras ou falsas) podem expressar algo – intencionalmente ou não – sobre aquela pessoa. Isto é, muitos desses usos têm íntima ligação com as capacidades técnicas tanto dos provedores quanto dos próprios usuários em manipulá-las.

Segundo os autores, as motivações que levam uma pessoa a se apresentar num nível pessoal através dessas ferramentas, podem ser expandir o horizonte de sua apresentação, provocar reações e/ou informar sobre sua existência e particularidades. Além disso, os autores notam que todos os usuários da Internet que montam sites pessoas colocam disponíveis aos seus visitantes alguma forma de contato, como e-mail ou livro de visitas para receber comentários.

Assim, ao se apresentar através de um site, o usuário está possibilitando ser contato por várias pessoas. As razões desse contato podem ser muitas, como um interesse em comum, afinidades em geral, curiosidade, interesse pela aparência ou simpatia pela apresentação pessoal. Deve-se, então, questionar quais as particularidades destes contatos, interações, mesmo que não face a face, em relação ao que seria numa relação face a face.

Nas relações face a face, para que alguém note nossa aparência são seguidas determinadas regras ou convenções estéticas. Nos ambientes virtuais, o indivíduo tenta encontrar uma foto que obedeçam a essas regras e que seja agradável aos olhos do outro. Ou seja, seguem-se convenções, tanto estéticas quanto técnicas para que a apresentação seja a melhor possível (OLIVEIRA & PEREIRA, 2005).

Dessa forma, conforme Oliveira e Pereira (2005) são construídas apresentações de faces, principalmente, através da escrita. É elaborado, portanto, com certa sistematicidade e idealização o que achamos que somos para suscitar certos tipos de reações e impressões nos possíveis visitantes da página. Ou seja, quando se lê uma apresentação pessoal nestas ferramentas se está lendo a expressividade de alguém naquele espaço, o que a pessoa quer transmitir, a face positiva que ela expõe.

Nos ambientes virtuais, portanto, o indivíduo tem a liberdade de se afirmar da forma que quiser, de se representar da maneira que deseja e encontrar nas malhas da rede virtual a solidariedade de grupos que o acolhem em sua tribo. Assim, se antes o indivíduo convivia com uma única face, que geralmente gravitava em torno da profissão, na atualidade o internauta consegue conciliar diversas identidades no cotidiano (NÓBREGA, 2010).

Os usuários dos sites de relacionamento virtual fazem uso da Internet como uma ferramenta para construir e legitimar suas faces. Desse modo, em redes sociais na Internet, trabalha-se com representações dos atores sociais ou com construções identitárias do ciberespaço. “Um ator, assim, pode ser representado por um weblog, por um fotolog, por um twitter ou mesmo por um perfil no Orkut.” (RECUERO, 2009, p. 25).

Sites de redes sociais, como o Facebook, por exemplo, permitem aos atores criar e manter uma “identidade” que pode ser legitimada pelos outros usuários, gerando determinados valores, como reputação e autoridade. A busca pela legitimação dos

valores que cada um imagina para si mesmo, faz parte do que Goffman (1967) chama de “trabalho de face”. Assim, a face é constituída por valores sociais positivos que o ator busca através de sua expressão e participação em termos de atributos sociais aprovados (RECUERO, 2013).

No dia-a-dia, a conversação é o principal elemento utilizado para construir e legitimar a face. Essa conversação, para Recuero (2013) é recheada de rituais que são construídos culturalmente e objetivam organizar e normatizar as interações e estabelecer legitimação e manutenção das faces expostas pelos atores.

Os sites de rede social proporcionam diferentes formas de representação da face. Ao construir um perfil, também se constrói determinadas impressões que desejamos passar aos demais atores e à audiência visível. Ao mesmo tempo, essa face proposta é legitimada ou não pelos outros atores que vão usar o site para conversação (RECUERO, 2013).

No entanto, ainda conforme a autora, a conversação e a interação apresentam riscos para a face. Esse risco é baseado na possibilidade de que os atos de ameaça a face surjam em situações de interação. Os atos acontecem quando a face não é legitimada pelos demais atores. Goffman (1967) argumenta que esse risco pode levar desde a tentativas de salvaguarda da face até mesmo ao recolhimento do ator que não participa da interação para não sofrer essas ameaças. Em geral, as normas de interação pregam o respeito à face alheia. Assim, atos de ameaça a face são aqueles que colocam em risco a face proposta, quebrando as normas de interação, como falas ofensivas e descrédito (RECUERO, 2013).

Dessa forma, no ambiente virtual, a superexposição e a conversação em rede, que muitas vezes levam uma mensagem a um público não esperado e heterogêneo, apresentam sérios riscos a face. Conforme Recuero (2013), ao participar das conversações em rede, os atores esperam receber legitimação de sua face, através da participação e da aceitação dos demais daquilo que enunciam e compartilham. Essa expectativa é frustrada quando acontece uma interação fora do frame pretendido, ou seja, quando acontece uma quebra da polidez, com um ato de ameaça a face, que no caso dos sites de rede social pode ser apontado através do trolling e da violência.

Mocellim (2007) reitera que a manutenção da face depende de um determinado controle. Uma face só pode ser sustentada diante de uma plateia através do controle das

informações que se deseja transmitir. Assim, a escolha do que preencher ou não, que tipo de informação divulgar ou não no perfil de uma rede social, exhibe o mesmo tipo de preocupação com a fachada pessoal expresso por Goffman (2004). A construção de uma fachada é algo pensado, e que exige reflexão a respeito de que tipo de impressão se deseja causar. Busca-se eliminar o que não condiz com o papel que se busca representar, e enfatizar o que favorece essa representação. No perfil se escolhe o que é mostrado, e só é mostrado o que é importante para a manutenção de uma face. Porém, não podemos deixar de notar que através de recados indesejados uma face pode ser desacreditada. Se de alguma forma a intimidade é exposta, ela o é por meio de recados que fogem ao controle do usuário, de informações sobre si emitidas por outros. E esses recados só se tornam perigosos para a manutenção de uma face na medida em que possam contradizer uma representação alimentada por um determinado usuário (MOCELLIM, 2007).

Assim, nas interações mediadas por computador, para que a face seja mantida é necessário cooperação com base nas normas de polidez que são estabelecidas pelos grupos. Como aponta Recuero (2013), com o fenômeno da hiperconexão, há grupos muito mais heterogêneos em contato, o que dificulta a negociação da polidez. Assim, mais atos de ameaça a face podem ocorrer. Talvez por isso seja frequente o uso de regras de interação, conversação e comportamento em canais de chats, fóruns e ferramentas.

Quando não há cooperação, por desconhecimento das normas ou pelo descaso pelas mesmas, o que é comum, uma vez que os grupos na conversação em rede não são necessariamente formados pelo estabelecimento de interações e laços mais fortes, há conflitos e violência nos discursos. Nesse sentido, quanto mais distante um usuário se sente dos demais participantes da conversação, menor é seu compromisso, logo, maior a chance de que este cometa um ato de atentado a face contra o outro. Por isso, a conversação em rede é um espaço frutuoso para a emergência de discussões inflamadas, discursos agressivos e ofensivos e mesmo, pela propagação da violência, o que resulta na ameaça às faces dos interactantes (RECUERO, 2013).

Ainda, para a autora, todo o ato de atentado a face, no espaço da mediação do computador, representa um ato que deslegitima os participantes da conversação, notadamente através de alguma forma de violência simbólica. A polidez não é um elemento dado na conversação mediada. Ao contrário, quanto mais assíncrona a

conversa o, mais complicada parece ser a negocia o da polidez, uma vez que interpreta es err neas podem induzir os atores a pensar que estão sofrendo um ato de ameaça   face. E esses atos têm consequências sobre os atores e suas participa es nas conversa es mediadas, notadamente, o conflito e o silenciamento dos participantes das conversa es.

Portanto, a ameaça a face nos ambientes virtuais, torna-se potencialmente mais danosa, pois   mais pública por conta da hiperconexão, mais replicável, mais permanente e mais abrangente em termos de rede. Comentários ofensivos são potencializados pela própria rede e pela capacidade da rede de reproduzir o caso e amplificar seus efeitos aos envolvidos (RECUERO, 2013).

Com isso, nota-se que os atos de ameaça a face, nas conversa es em rede, são potencialmente danosos para a confiança no ambiente social, a segurança e o engajamento dos atores, pois os que não foram atingidos passam a agir de forma mais comedida.

### **Considera es finais**

Os ambientes virtuais proporcionam aos usuários diversas possibilidades de rela o e intera o social. Ao participar dessas conversa es em rede, os atores constroem uma face esperando legitima o dos demais atores sociais, através da participa o e da aceita o daquilo que compartilham. Ou seja, diversos sites, principalmente os de relacionamento, permitem que os internautas criem identidades que podem, ou não, ser legitimadas pelos demais. Esse trabalho de face faz com que cada usuário busque legitima o dos valores que imagina para si mesmo.

Nesses ambientes há uma concorrência por parte dos indivíduos com a inten o de ser aceitos pelos grupos que fazem parte. Dessa forma, para que ocorra essa aceita o, os usuários fazem uso de recursos imagéticos e linguísticos.

Quando ocorre a conversa o, com intera es face a face, ocorre a exposi o de uma identidade que corresponda com o que se espera. No entanto, essa exposi o em massa pode ser compreendida como a constru o de uma identidade paralela que assume uma linha esperada pelo meio em que se encontra. Ainda, a conversa o pode apresentar riscos   face dos usuários. Esses atos de ameaça a face ocorrem quando a

face não é legitimada pelos atores durante a conversação e colocam em risco a face proposta, quebrando normas de interação.

Em resumo, nas interações mediadas por computador, é frequente o uso de regras de conversação e comportamento em fóruns e chats. Isso ocorre, pois, na Internet, grupos muito heterogêneos conseguem manter contato, e isso dificulta a negociação da polidez. Assim, mais atos de ameaça a face podem ocorrer, já que para que a face seja mantida é necessário cooperação com base nas normas de polidez estabelecidas pelos grupos.

Dessa forma, a superexposição e a conversação em rede, levam uma mensagem a um grande e heterogêneo público, e com isso, apresentam sérios riscos à face. Assim, ocorre a quebra da polidez, com um ato de ameaça a face, que no caso dos sites de rede social pode ser apontado através do trolling.

Em resumo, a interconexão de grupos, geradas pelos sites de rede social e as próprias características dos públicos em rede podem potencializar os danos gerados pela ameaça à face. É preciso, portanto, conforme Recuero (2013), estudar com cuidado os efeitos gerados pela conversação em rede.

## Referências

BROWN, P.; LEVINSON, S. **Politeness – some universals in language usage**. Cambridge: Cambridge University Press, 1987.

GOFFMAN, E. **A elaboração da face, uma análise dos elementos rituais na interação**. In: FIGUEIRA, S (ORG.). Tradução J. Russo. Rio de Janeiro: Livraria Francisco Alves S.A., 1980.

\_\_\_\_\_, E. **A representação do eu na vida cotidiana**. 7. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 1996.

\_\_\_\_\_, E. **Interaction ritual. Essays on face-to-face behavior**. New York: Anchor Books, 1967.

GUIMARÃES, S. B. **A construção de face e a (im)polidez linguística em entrevistas de Veja**. Dissertação em Estudos Linguísticos. Universidade Federal do Espírito Santo, 2010.

KERBRAT-ORECCHIONI, C. **Os atos de linguagem no discurso**. Niterói: EdUFF, 2005.

LE MOS, A. **Anjos interativos e retribalização do mundo: sobre a interatividade e interfaces digitais**. Facom UFBA, 1997. Disponível em: <<http://www.facom.ufba.br/ciberpesquisa/lemos/interativo.pdf>>. Acesso em: 20 ago. 2013.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Atlas, 2001.

MARCUSCHI, L. A. **Atividades de compreensão na interação verbal.** In: PRETI, D. (Org). Estudos de Língua Falada – Variações e Confrontos. São Paulo: Humanitas/FFLCH/USP, 1998.

MILLER, C. **Gênero textual, agência e tecnologia.** Recife: Editora da UFPE, 2009.

MOCELLIM, A. **Internet e Identidade:** um estudo sobre o website Orkut. Florianópolis: Revista Eletrônica dos Pós-Graduandos em Sociologia Política, 2007.

NÓBREGA, P. L. **A construção de identidades nas redes sociais.** Goiânia: Fragmentos de cultura, 2010.

OLIVEIRA, V. F.; PEREIRA, S.A. **As apresentações do Eu no espaço da Internet.** Londrina: Mediações, 2005.

RECUERO, R. **Redes sociais na Internet.** Porto Alegre: Sulina, 2009.

\_\_\_\_\_, R. **Atos de Ameaça a Face e a Conversação em Redes Sociais na Internet.** In: Alex Primo. (Org.). Interações em Rede. 1ed. Porto Alegre: Sulina, 2013.

VILHENA, K. C. L. D. L. **Polidez lingüística em ambiente virtual:** análise do gênero recado em sites de relacionamento. Espírito Santo: PERcursos Linguísticos 2011.