Revista Investigações, Recife, v. 36, n. 2, p. 1 - 31, 2023
https://periodicos.ufpe.br/revistas/INV/index
https://doi.org/10.51359/2175-294x.2023.260386

Irritação, críticas e rispidez em interações *on-line*: um estudo sobre o funcionamento sociointeracional da impolidez em jogos eletrônicos *multiplayer*

Gabriel do Nascimento Santana[*]
https://orcid.org/0000-0001-5533-4495

Ricardo Rios Barreto Filho[**]
https://orcid.org/0000-0002-2895-2981

Sônia Virginia Martins Pereira[***]
https://orcid.org/0000-0001-8964-3069

Resumo: Partindo da recorrente crença de que o "discurso agressivo" é parte basilar da interação em jogos eletrônicos *on-line*, este estudo investigou o funcionamento da interação entre múltiplos jogadores de uma mesma equipe. Buscou-se analisar como, por meio dos mecanismos de (im)polidez, os interactantes elaboram estratégias coletivas. Foi empregada uma metodologia qualitativa-interpretativista, e a escolha do jogo *League of Legends* se deu pelo fato de ser amplamente reconhecido como o mais representativo no universo dos jogos competitivos. Os resultados indicaram que, ao tensionar funções/papéis em situações conflituosas, os interactantes foram compelidos a elaborar estratégias de manutenção da harmonia na interação.
Palavras-chave: (im)polidez. interações *on-line*. jogos eletrônicos *multiplayer*.

Irritation, criticism and harshness in online interactions: a study on the sociointeractional functioning of impoliteness in multiplayer electronic games

Abstract: Based on the recurring belief that "aggressive discourse" is a fundamental part of interaction in online video games, this study investigated how interaction amongst multiple players on the same team functions. The aim was to analyze how interactants develop collective strategies through mechanisms of (im)politeness. A qualitative-interpretative methodology was employed, and the choice of the game League of Legends was made due to its widespread recognition as the most representative in the realm of competitive gaming. The results indicated

[*] Universidade Federal de Pernambuco. Doutorando em Letras pela Universidade Federal de Pernambuco. *E-mail*: gabriel.n_santana@live.com.
[**] Universidade Federal de Pernambuco. Professor do Departamento de Letras e do Programa de Pós-Graduação em Letras da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE). *E-mail*: ricardo.rios@ufpe.br.
[***] Universidade Federal de Pernambuco. Professora do Departamento de Letras e do Programa de Pós-Graduação em Letras da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE). *E-mail*: sonia.mpereira@ufpe.br.

Este artigo está licenciado sob forma de uma licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional, que permite uso irrestrito, distribuição e reprodução em qualquer meio, desde que a publicação original seja corretamente citada.
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.pt_BR.

that, when negotiating roles/functions in conflict situations, interactants were compelled to develop strategies for maintaining harmony in the interaction.
Keywords: (im)politeness. online interactions. multiplayer electronic games.

Irritación, crítica y dureza en las interacciones en línea: un estudio sobre el funcionamiento sociointeraccional de la descortesía en juegos electrónicos multijugador

Resumen: Partiendo de la creencia recurrente de que el "discurso agresivo" es una parte fundamental de la interacción en los videojuegos en línea, este estudio investigó cómo funciona la interacción entre múltiples jugadores en el mismo equipo. El objetivo fue analizar cómo los interactuantes desarrollan estrategias colectivas a través de mecanismos de (des)cortesía. Se empleó una metodología cualitativa-interpretativa y se eligió el juego *League of Legends* debido a su amplio reconocimiento como el más representativo en el ámbito de los juegos competitivos. Los resultados indicaron que, al negociar roles/funciones en situaciones de conflicto, los interactuantes se vieron obligados a desarrollar estrategias para mantener la armonía en la interacción.
Palabras clave: (des)cortesía. interacciones en línea. juegos electrónicos multijugador.

1 Introdução

Tanto em meio às empresas criadoras de jogos *on-line* entre múltiplos jogadores (*multiplayer*) quanto dentro das comunidades de jogadores, há uma usual crença de que a produção de discursos agressivos pode interferir na organização em equipe, seja positiva ou negativamente (LIUKKONEN, 2018). Tal crença é, muitas vezes, relacionada à premissa de que a "irritação", o "discurso agressivo", a "rispidez" e as "críticas acintosas" são parte basilar desse tipo de interação.

Levando em conta uma crescente necessidade de se desenvolverem análises linguístico-textuais a respeito das situações de conflito e/ou hostilidade nas interações da esfera digital on-line (ZAGO, 2012), este estudo[1] visou a investigar, sob o enfoque dos estudos da (im)polidez, o funcionamento da interação entre múltiplos jogadores de uma mesma equipe em jogos eletrônicos *on-line multiplayer*. Propôs-se assim a identificar,

[1] Os dados apresentados neste artigo têm origem em pesquisa mais ampla, relativa ao mestrado acadêmico desenvolvido junto ao Programa de Pós-Graduação em Letras da Universidade Federal de Pernambuco (PPGL-UFPE), cuja culminância se encontra em Santana (2022).

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 Análise da Conversação e da Sociolinguística Interacional. Por meio de gravação de áudio e vídeo (da tela do jogo), foram coletadas e analisadas três interações (partidas), com cerca de trinta minutos cada, captando as gravações de tela e áudio de cinco jogadores da mesma equipe. A escolha do jogo *League of Legends* se deu pelo fato de ser pública e notoriamente reconhecido como o mais representativo no universo dos jogos de "competição" entre equipes.

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 legitimados e ratificados (ou não) 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* (SPENCER-OATEY, 2002) 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, pelo objetivo maior de vencer a partida.

Este trabalho está dividido em 7 (sete) seções, considerando-se que a primeira e a última são as seções de introdução e conclusão respectivamente. Na seção 2, caracterizamos as interações *on-line* dentro do contexto de embates em jogos eletrônicos. Na seção 3, abordamos as noções teórico-metodológicas dos estudos da (im)polidez que guiam as análises aqui empreendidas. Na seção 4, apresentamos os aspectos metodológicos que orientaram a coleta de dados e as informações contextuais acerca do funcionamento do *League of Legends*. Nas seções 5 e 6, apresentamos as análises dos dados com foco nas reclamações a aliados de equipe e demonstrações de frustração à própria face respectivamente.

2 As interações *on-line* e as situações de embate entre jogadores

Os 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 os "pares adjacentes" ou as "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, neste trabalho, propôs-se estabelecer algumas noções teóricas mais pontuais acerca da conversação no interior das interações digitais *on-line* propriamente estudadas.

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, o que lança a necessidade de uma "*abordagem êmica* para a *análise das interações on-line"* (SANTANA, 2022). Sob essa mesma visão, Barreto Filho (2019) entende que a linguagem ocupa um lugar central, pois, em função do surgimento de novos modos de mediação, os interactantes desenvolvem formas de linguagem inovadoras que se adequam aos limites ofertados em cada ambiente *on-line* situadamente fundado.

2.1 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. 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 (e/ou equipes) 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 dentro desse mundo virtual.

Assumiu-se no escopo deste trabalho, como um dos interesses teóricos fundamentais, 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 (por vezes, separados dentro de equipes/times), 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, consequentemente, estratégias coletivas materializadas por meio de mecanismos linguístico-textuais específicos.

2.2 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 a de 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). Com isso, 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 (SANTANA, 2022). Assim, o "embate" não se limita a antagonismos entre rivais, mas também (e principalmente) se desenvolve textual, discursiva e interacionalmente em uma *conjuntura de desacordos entre aliados*.

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 não apenas por questões de produção-compreensão textual, mas também por aspectos 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. No presente estudo, assumiram-se essas abordagens acerca das interações em jogos eletrônicos *multiplayer* como pressupostos teóricos, compreendidas dentro de um escopo maior, no interior das teorias da (im)polidez de vertente sociointeracionista.

3 A (im)polidez como mecanismo avaliativo dos participantes

Tem-se como modelo mais tradicional sobre a polidez o postulado teórico produzido por Brown & Levinson (1987 [1978]), que consideram as "regras de polidez" como forma de não "violar" as normas de proteção das faces na interação. Em suma, trata-se mais de uma teoria da mitigação do que de uma teoria da polidez efetivamente. Sob uma vertente mais sociointeracionista do fenômeno, recentemente passou-se a investigar a (im)polidez e suas estratégias não mais vistas como propriedades inerentes e pré-estabelecidas ao texto do falante (de forma mecânica), mas como um fenômeno que emerge da interação de maneira dinamicamente negociada, a partir de *contratos conversacionais* culturalmente e historicamente estabelecidos (FRASER; NOLEN, 1981).

Nessa perspectiva, há o ganho de se entender a polidez dentro de um mesmo contínuo que a impolidez, esta última não se opondo mais de forma dicotômica. Sob esse prisma, Spencer-Oatey (2005) defende que a polidez deve ser investigada no âmbito de seu contexto social e psicológico. Passam a ser centrais, sob essa visão, conceitos como o de *comportamento político*, que diz respeito a uma forma não marcada de comportamento que equivale ao que é convencionalmente apropriado (WATTS, 2003). Dessa forma, a polidez passa a ser considerada um *desvio positivo claramente marcado* dentro da interação e o comportamento não político (a impolidez) é visto como um *desvio negativo*.

Definiu-se como base teórica e epistemológica para este trabalho essa perspectiva sociointeracionista mais recente. 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. Empreende-se aqui, de tal modo, uma abordagem de cunho mais sociointeracionista, também observada em outros trabalhos brasileiros como em Barreto Filho, Neves e Barros (2019) e Barreto Filho e Barros (2021).

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 apresentar definições do que seriam exatamente 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. No item a seguir (3.1), trataremos dessas noções, delineando as quatro macrocategorias fundamentais neste estudo.

3.1 Face, direitos societários, intencionalidade e emoções

Propõe-se aqui um aparato teórico que não parte do uso linguístico em si, de modo mecanicista e descontextualizado da situação e da relação interpessoal dos participantes – como nos trabalhos em que se tenta correlacionar expressões/palavras específicas a certos sentidos pré-determinados. 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*[2] *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*. Definem-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

[2] Apesar de o termo "*rapport*" possuir ampla bibliografia, tomamos essa expressão de modo mais indistinto e aberto, como sinônimo de "relação harmoniosa" ou "relação funcional".

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.

Outras duas categorias de análise abundantemente produtivas são apontadas por Culpeper (2011), representadas pelas noções de "intencionalidade" (*intentionality*) e "emoções" (*emotions*). Propondo-se a desafiar visões apriorísticas dos fenômenos relacionados à intencionalidade e às emoções, Culpeper (2011) aborda a intencionalidade por meio um papel mais reduzido e específico no quadro geral do processo comunicativo, mais exatamente como uma questão de "*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 interacionais. Já por outro lado, a categoria relativa às *emoções* é descrita por Culpeper (2011) como fundamentalmente correlacionada à percepção de que os participantes da interação empreendem em torno de uma ideia de "agressão", percepção essa que é atravessada por uma cognição social. Nesse mesmo sentido, trabalhos seminais em sociolinguística interacional sugerem que rotinas comportamentais agressivas, por exemplo, podem ser aprendidas e executadas por meio de esquemas mentais (cf. TANNEN; WALLAT, 2002).

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

Quadro 1: Categorias de análise: mecanismos de (im)polidez

CATEGORIAS PARA AS ANÁLISES DOS DADOS			
Face	**Direitos societários**	**Intencionalidade**	**Emoções**
Face qualitativa (sermos avaliados de modo positivo em termos de qualidades pessoais)	*Direitos de igualdade* (sermos tratados de modo justo, equilibrado)	*Intenções a priori* (explicitadas de modo prévio à enunciação)	*Indício de harmonia* (demonstração de "sentir-se bem")
Face de identidade social (sermos reconhecidos e apoiados por nossas identidades/papéis sociais)	*Direitos de associação* (desejo fundamental de nos associarmos a outros indivíduos ou grupos)	*Intenções post-facto* (o *aboutness*, percebido e topicalizado como produto da interação)	*Indício de desarmonia* (demonstração de "sentir-se mal")
Face relacional (identidades que emergem dinâmica e situadamente na relação interpessoal)	*Normas sociais* (subjazem os tipos de direitos societários)	*Intenções coletivas* (as *we-intentions* explícitas do grupo)	

Fonte: Santana (2022), com base em Spencer-Oatey (2002; 2005) e Culpeper (2011).

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

Vale salientar que os conceitos expressos nas quatro colunas do Quadro 1 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. Um tratamento ainda mais aprofundado e detalhado desses quatro conceitos-chave – e suas onze subcategorias, manifestadas em forma de *mecanismos sociointeracionais de (im)polidez* – pode ser encontrado em Santana (2022), trabalho no qual essas categorias são concebidas como

conceitos fundamentais para análises de interações *on-line* de jogos eletrônicos *multiplayer* entre equipes.

A noção de "*momentos de tensão relacional*" (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 1 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 das interações nas partidas analisadas.

Santana (2022) identificou, por meio da análise desses dados que dão base ao presente trabalho, 5 (cinco) principais "momentos de tensão relacional" prototipicamente recorrentes, que se manifestam em uma ordenação semiteleológica para a organização da interação em equipe, desenvolvendo-se textualmente desde o início até o fim da partida. São esses momentos: (*I*) Negociação das ações iniciais do *early game* ou *round*; (*II*) Reclamações ou críticas a aliados de equipe; (*III*) Demonstrações de frustração à própria face ou em associação; (*IV*) Alertas, avisos e informações de jogo taticamente produtivas; (*V*) Celebrações ao final do *round*, da jogada ou da partida. Especificamente nos momentos do tipo II e III, pôde-se identificar nos dados e descrever de modo mais evidente as recorrências de "irritação", "críticas" e "rispidez" – isto é, ocorrências de *impolidez* em si. É por tal razão que, visando a dar enfoque especificamente para as ocorrências de impolidez, discorreremos nas análises aqui apresentadas (seções 5 e 6) exclusivamente sobre momentos de tensão relacional dos tipos II e III.

4 Aspectos metodológicos e caracterização do *corpus*

Adotou-se para este trabalho uma postura 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.

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 com duração média de 30 (trinta) minutos. O jogo selecionado foi o *League of Legends (LoL)*[3], o qual, durante a maior parte da década de 2010, foi o mais jogado do mundo e que possui até hoje o cenário esportivo competitivo profissional mais bem estabelecido dentre os jogos *multiplayer on-line*, sendo a *Riot Games*, a desenvolvedora do jogo, a empresa do ramo que distribui as maiores premiações.

Os procedimentos de transcrição que utilizamos para as gravações se amparam nos modelos de estruturação da interação de Sacks, Schegloff & Jefferson (1974), trabalho em que se delineiam conceitos basilares da conversação, assim como baseamo-nos também nas sistematizações realizadas por Marcuschi (2003) e por Preti (2003), que estabeleceram padrões de transcrição próprios para a linguística brasileira. 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, para os quais determinou-se a cor vermelha como cor padrão para destaques em geral. Com isso, todas as alterações realizadas nas imagens de captura de tela

[3] Na pesquisa de mestrado que deu origem a este trabalho (cf. SANTANA, 2022), houve outro jogo como objeto de análise, o *Counter-Strike: Global Offensive*, também selecionado pela sua igual relevância no mercado de jogos eletrônicos *multiplayer* com cenário esportivo competitivo, no mesmo patamar do LoL. No entanto, para este artigo, foi realizado um recorte dos dados, visando a uma melhor sistematização para apresentação dos resultados de forma mais clara e sucinta.

(*printscreens*) retiradas da tela de gravação do jogo estão predominantemente destacadas na cor vermelha, por meio de tarjas, círculos, setas e caixas de texto.

4.1 League of Legends – funcionamento do jogo

Desenvolvido e publicado pela Riot Games, em 2009, o *League of Legends* (LoL) é um jogo eletrônico *on-lin*e do gênero "batalha multijogador", mais conhecido popularmente pela sigla MOBA (*Multiplayer Online Battle Arena*). Nesse formato de jogo, há dois times com 5 (cinco) jogadores de cada lado, cada um controlando um dos avatares do jogo (chamados de "campeões"). 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 contra o qual ele não quer jogar, 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*), que corresponde à função de cada jogador dentro da equipe. 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, 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, a depender do lado) 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 trata 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 – o Azul (*Blue*), o Vermelho (*Red*), o Barão e o Dragão –, 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.

Figura 1: Mapa do League of Legends (LoL)

Fonte: site oficial do jogo.

As habilidades de cada campeão são únicas e correspondem às quatro teclas Q, W, E e R. O nível máximo dentro de partida é 16 (dezesseis) para o campeão e 5 (cinco) para cada uma de suas habilidades – com exceção da *ultimat*e (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).

Figura 2: 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.

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*). 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 *ranking* 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*").

4.2 League of Legends – equipe analisada e suas relações interpessoais

Todos os participantes das interações (partidas) analisadas tiveram suas informações pessoais confidenciadas, 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 dos cinco participantes 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.

Essa peculiaridade interacional – quando um jogador menos habilidoso ou experiente se submete a uma função de que não gosta – pode ser percebida pelo papel conferido ao Jogador 1E. Esse jogador preferia jogar de ADC (atirador), mas se submeteu a jogar todas as partidas exclusivamente como Suporte. Faz-se relevante destacar que essa função (de Suporte) acaba por vezes "sobrando" em diversas partidas e/ou 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 ocorrido nesse caso.

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 (ser o chamado "*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 *situações de tensão relacional*, desvelando fenômenos de (im)polidez próprios, como veremos nas seções 5 a 6.

5 Reclamações ou críticas a aliados de equipe

Ao visar a utilização retórico-estratégica de comportamentos marcadamente *impolidos* para a organização da interação em partidas de jogos eletrônicos *on-line*, identificam-se de imediato as *reclamações ou críticas a aliados* ao longo da partida 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.

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 nos dois próximos itens.

5.1 Reorganização de estratégias ou condutas dentro da equipe

Nos mais diversos momentos das seis partidas analisadas, 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.

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", os quais 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 em determinado lugar do mapa. Observemos um exemplo dessa ferramenta sendo utilizada em tal função na imagem a seguir:

Figura 3: 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*[4] 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!".

[4] "*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.

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 1: 3ª partida, *mid game* (13:16 - 13:34)

01 02	*((Início do chamado 'mid game', momento em que o jogo começa a ter disputas por objetivos maiores (como dragão e barão) e começa também a ter batalhas em grupo.))*	
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 10 11 12	*((O Jogador 1B é o jungler e, consequentemente, é quem possui o feitiço 'smite', útil para finalizar especificamente monstros da selva com uma grande quantidade de dano instantânea. Nesse momento, ele está muito longe, do outro lado da selva. Segundo o Jogador 1D, em stimulated recall, o jungler do time (Jogador 1B) não deveria estar tão longe do dragão nesse momento do jogo, ou seja, isto teria sido um erro crasso.))*	
13		

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 voltam a se comunicar, inicialmente*	
21	*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 que também se manifesta 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 elocuções, 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).

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 *rapport* 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 situações do mesmo tipo no decorrer do resto da partida. Entende-se, por conseguinte, que as elocuções 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 em partida também se fez presente de modo direcionado individualmente, como podemos averiguar a seguir.

5.2 Tomadas de poder para assumir a posição de shout caller

Além da impolidez a serviço da reorganização de condutas/estratégias dentro da equipe, as *manifestações de críticas* por meio de reclamações também serviram 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.

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

01	*((Momento próximo ao final do jogo. A maior parte dos itens já foram fechados (comprados) por quase todos os jogadores.*	
02	*Estão no chamado "pico de poder" para encerrar o jogo. A equipe gravada está melhor na partida, mais próxima de vencer. Os participantes estão decidindo qual ação será mais eficaz para encerrar o jogo sem perigo.))*	
03		
04		
05	Jogador 1D (adc):	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, para fazer o dragão, o time decide por*	
16	*continuar empurrando a rota do topo, em direção à base inimiga. O Jogador 1D continua sem se importar com o dragão,*	
17	*falando incisivamente para permanecer avançando pelo topo. Menos de 1 minuto depois, eles chegam à base inimiga, vencem uma luta, destroem o nexus e vencem a partida.))*	
18		
19		

Nas análises das três partidas, foi tácito logo desde a primeira 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 2 com base na noção de direitos societários, nota-se que as *normas de reciprocidade* (SPENCER-OATEY, 2002) 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 aos conhecimentos táticos de jogo, legitimando assim um comportamento impolido em formato de crítica à chamada de seu próprio colega de equipe.

A expressão impolida é 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. 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 de identidade social), retomando para si um poder discursivo que foi "ameaçado" por outro participante em posição não-hegemônica na interação. Em outros termos, concebe-se a construção linguístico-textual desse momento de tensão relacional, por parte de 1D, como mecanismo textual estruturador de uma dominância interacional previamente legitimada.

6 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 nenhum 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) para 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, 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, para a internet ou para o próprio jogo.

6.1 Voltadas para si mesmo

De modo recorrente, as pistas linguístico-textuais indicativas de avaliações intersubjetivas realizadas pelos participantes acerca de seus comportamentos caracterizados como impolidos foram, nas partidas analisadas, muitas vezes utilizadas como instrumento de validação de habilidades (proficiência no jogo) e de conhecimentos sobre o jogo (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 concerne à *avaliatividade negativa do próprio desempenho* em jogo, de maneira depreciativa, como forma de explicitar aos colegas de equipe – previamente a qualquer possível crítica – sua consciência e entendimento do próprio erro e do que está ocorrendo na partida.

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

01	*((Ocorre uma breve luta na rota inferior. O Jogador 1D acaba andando para frente sem querer por meio de um clique errado na tela (o chamado 'miss click'), o que o faz tomar uma grande porção de dano do seu adversário de rota, o ADC inimigo. Os jogadores 1D e 1E recuam e conseguem ainda se manter na rota para "farmar" mais um pouco. No entanto, nenhum jogador tinha notado esse erro individual no momento em que ocorreu.))*	
02		
03		
04		
05		
06	Jogador 1D (adc):	dei um *miss click*! Foi mal, véi. My bad! ... juMENto
07		do CARAlho!! *((tom de voz elevado, em sinal de irritação))*
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!!"; (ii) indicação de conhecimento técnico do tipo de falha individual cometida – "dei um *miss click*!"; (iii) pedido de desculpas e reconhecimento da culpa/responsabilidade por eventuais problemas mais à frente na partida – "Foi mal, véi. *My bad*!". Evitam-se assim possíveis críticas, em proteção à própria face qualitativa, de modo equivalente a dizer: "estou ciente e não preciso que me digam nada". 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 mais questionamentos em seguida.

6.2 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 balanceamento[5] 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* associados a defeitos do jogo; (ii) *culpabilização* do serviço de internet do jogador em questão ou da qualidade limitada da máquina na qual joga.

Excerto 4: 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 ocorrer com mais frequência, tanto lutas em equipe ("team fights") quanto nas rotas.))*	
02		
03	Jogador 1D (adc):	eu mato essa *bot lane* aqui, viu?! (+2.0) pode ir na
04		Zyra ... POde IR na Zyra, que eu [[PEgo!
05	Jogador 1E (sup):	[[beleza.
06	*((O Jogador 1E, o suporte da equipe, avança em direção aos dois adversários da rota inferior, mas o Jogador 1D (adc) não chega a tempo e, consequentemente, não consegue realizar eficazmente o ataque pretendido no início da troca comunicativa.))*	
07		
08		

[5] 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.

09 Jogador 1D (adc): 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 momentos específicos, e também passam a ter comportamentos radicalmente tolerantes e complacentes em relação aos erros cometidos pelo Jogador 1D ao longo da*
11 *partida.))*

12

Diferentemente de quando os jogadores admitem sua falha, ocorre neste Excerto 4 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"). Na mesma medida, levando em consideração que o jogador em questão é tido pelos outros do time como um líder, a atribuição de culpa à internet também age como meio eficaz de salvaguardar a sua *face de identidade social*. As análises aqui empreendidas foram efetivamente confirmadas na dinâmica metodológica de *stimulated recall* (lembrança estimulada), na qual o Jogador 1D reconheceu tais efeitos de sentido e admitiu intenções de isentar-se de um ponto de vista que poderia ter prejudicado a equipe na jogada que ele mesmo propôs.

6.3 Voltadas para a equipe inimiga ou algum adversário

Há ainda um terceiro e último tipo de ocorrência de impolidez por meio da demonstração de frustração que também não se orienta à face de um aliado, voltando-se para um *objeto de discurso externo à própria equipe*. Em ampla parcela dos dados analisados, tais ocorrências de comportamento impolido se voltaram para a equipe inimiga ou algum adversário, os quais não estavam ouvindo (nem lendo) a elocução que instaura a tensão relacional observada – o que aponta para uma estratégia de *associação*

e *identificação* do falante para com os pares presentes no interior da situação comunicativa.

Em síntese, percebeu-se que as fórmulas de (im)polidez, nesse caso em específico, se revelaram eficazes mecanismos sociointeracionais 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, das ocorrências voltadas para si mesmo ou para problemas de ordem "técnica", aqui descritas nos dois itens anteriores.

7 Considerações finais

Depreende-se, por meio dos resultados aqui apresentados, 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. Nesse sentido, observou-se que as funções particulares estabelecidas por/para cada jogador determinaram quais estratégias específicas poderiam ser utilizadas, tanto individual quanto coletivamente.

Juntamente a isso, também foi constatado um fato fundamental: os "momentos prototípicos de tensão relacional" organizam discursivamente a própria interação, enquanto *segmentos textuais*, o que significa que tais fenômenos podem também ser classificados como *sequências composicionais do tipo de interação em estudo* (partidas de jogos em equipe entre múltiplos jogadores). Partindo disso, defendemos que tais sequências são *propriedades textuais globais da organização* desse tipo de interação – partidas de jogos eletrônicos *multiplayer* entre equipes. Por outro lado, tal percepção faz emergir também uma necessidade de outros trabalhos vindouros que explorem, verifiquem, testem e apliquem métodos de falseabilidade a tais "propriedades globais" e às recorrências de (im)polidez aqui descritas.

Referências

BARR, Pippin; NOBLE, James; BIDDLE, Robert. Video game values: human–computer interaction and games. **Interacting with Computers**, [*s. l.*], 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.

BARRETO FILHO, Ricardo Rios; NEVES, Herbertt; BARROS, Kazue Saito Monteiro de. Impolidez em textos on-line no facebook: análise das escolhas lexicais numa perspectiva textual-interativa. **Calidoscópio**, [S. l.], v. 17, n. 3, p. 433–452, 2019.

BARRETO FILHO, Ricardo Rios; BARROS, Kazue Saito Monteiro de. Impolidez e identidades em uma interação on-line no facebook: uma abordagem sociodiscursiva. **Linguagem em (Dis)Curso**, [*s. l.*], v. 21, n. 1, p. 135-149, abr. 2021.

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.

BERKER, Thomas; HARTMANN, Maren; PUNIE, Yves; WARD, Katie. (eds.). **Domestication of media and technologies**. Maidenhead: Open University Press, 2005.

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.

COULON, Alain. **Etnometodologia**. Tradução: Ephraim Ferreira Alves. Petrópolis: Vozes, 1995.

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

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

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

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: 28 ago. 2023.

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

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

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, [*s. l.*], v. 3, n. 1, p. 38-74, jun. 2005.

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

SANTANA, Gabriel. **A (im)polidez como mecanismo de (des)organização na interação em jogos eletrônicos *on-line***. 2022. Dissertação (Mestrado em Letras) – Centro de Artes e Comunicação, Universidade Federal de Pernambuco, Recife.

SPENCER-OATEY, Helen. (Im)politeness, face and perceptions of rapport: unpackaging their bases and interrelationships. **Journal of Politeness Research**, [*s. l.*], 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**, [*s. l.*], v. 34, p. 529-545, 2002.

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

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

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

Recebido em 17/11/2023.

Aprovado em 18/03/2024.